



**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA MUTIARA SUKMA**

**NOMOR : 188.4 / 57 /YAN/RSJMS/2023**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA RUMAH SAKIT JiWA MUTIARA SUKMA**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA MUTIARA SUKMA**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tk. II Wilayah Daerah-daerah Tk. I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655)
2. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431)
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

4. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
5. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234)
6. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa;
7. 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 terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
8. 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)
9. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit;
13. Peraturan Daerah Nusa Tenggara Barat Nomor 8 Tahun 2008 sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Daerah Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2011

Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nusa Tenggara Barat Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasidan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaga Daerah Tahun 2011 No. 42;

14. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 53 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat;
15. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 61 Tahun 2020 Pola Tata Kelola Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma;
16. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 65 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma;
17. Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Nomor : 188.4/82/TU/RSJMS/2022 Tentang Jenis Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Tahun 2022

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA

KESATU : Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma yang meliputi :

1. Standar Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien/Informasi dan Admisi
2. Standar Pelayanan Rawat Jalan
3. Standar Pelayanan Rawat Inap
4. Standar Pelayanan PKRS
5. Standar Pelayanan Keswamas
6. Standar Pelayanan Rehabilitasi Psikososial
7. Standar Pelayanan Farmasi
8. Standar Pelayanan Unit Pengaduan

9. Standar Pelayanan Gawat Darurat
10. Standar Pelayanan Radiologi
11. Standar Pelayanan Laboratorium
12. Standar Pelayanan Detoksifikasi dan Rehabilitasi NAPZA

- KEDUA : Standar pelayanan pada rumah sakit jiwa mutiara Sukma meliputi komponen :
- a. Persyaratan;
  - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
  - c. Jangka waktu penyelesaian;
  - d. Biaya/tarif;
  - e. Produk pelayanan;
  - f. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
  - g. Kompetensi pelaksana
  - h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pemimpin penyelenggara pelayanan publik
- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma
- KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dan akanditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini

Ditetapkan di Mataram  
Pada tanggal 24 Januari 2022

DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa  
MUTIARA SUKMA



**DESY KURNIA SOMAWIJAYA, MM**

Pembina Tk. I

NIP. 19640805 199603 2 001

Lampiran Keputusan Direktur RSJ Mutiara Sukma

Nomor : 188.4/ 57/YAN/RSJMS/2022

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma

## 1. STANDAR PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN/INFORMASI DAN ADMISI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu identitas/KTP</li><li>2. Surat rujukan/surat control</li><li>3. Kartu kunjungan</li><li>4. Permintaan rawat inap</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengambilan nomor antrian oleh pasien/keluarga</li><li>2. Pasien/keluarga melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li><li>3. Pasien/keluarga membayar biaya pendaftaran di kasir (bagi pasien umum)</li><li>4. Penerbitan SEP untuk pasien peserta JKN</li><li>5. Pasien/keluarga menunggu pemanggilan sesuai dengan klinik yang dituju</li><li>6. Jika pasien dinyatakan akan rawat inap oleh psikiater, maka Keluarga pasien melakukan pendaftaran rawat inap di bagian Informasi dan Admisi.</li><li>7. Staf Informasi dan Admisi melengkapi dokumen rawat inap.</li><li>8. Keluarga pasien menerima penjelasan dari Staf Informasi dan Admisi tentang pelayanan, tarif dan informasi rawat inap.</li><li>9. Keluarga pasien menandatangani general inform consent.</li><li>10. Perawat mengantar pasien dan membawa berkas rawat inap ke ruang rawat inap.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Kurang dari 1 jam
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran Pasien
6	Sarana prasarana/fasilitas	Komputer, printer, ATK, pengeras suara
7	Kompetensi pelaksana	DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li><li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li><li>3. Faksimile : (0370) 671515</li><li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li><li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li><li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li><li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li><li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li><li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li></ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Kartu BPJS dan Persyaratan BPJS</li> <li>3. Surat rujukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengambilan nomor antrean oleh pasien/keluarga.</li> <li>2. Pasien/keluarga melakukan pendaftaran di loket pendaftaran.</li> <li>3. Pasien/keluarga menunggu pemanggilan sesuai dengan poli yang dituju.</li> <li>4. Pasien diperiksa oleh dokter dan dilakukan pemeriksaan penunjang (lab atau rontgen) jika diperlukan sesuai instruksi dokter.</li> <li>5. Pemberian terapi kepada pasien sesuai dengan diagnosa dokter.</li> <li>6. Pemberian resep oleh dokter kepada pasien.</li> <li>7. Pasien/keluarga mengambil obat di loket farmasi.</li> <li>8. Pasien/keluarga menyelesaikan administrasi /pembayaran di kasir.</li> <li>9. Pasien pulang/dirawat.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu 1 jam (khusus prosedur 1 s/d 6)
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan instalasi rawat jalan di klinik, poli psikiatri, poli syaraf, dan poli penyakit dalam
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang pemeriksaan, ruang elektromedik, timbangan berat badan, tensimeter, Ischihara test, komputer,printer
7	Kompetensi pelaksana	Spesialis Kedokteran Jiwa, Spesialis Neurologi, Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik, Spesialis Anak, Spesialis Konservasi Gigi, Spesialis Patologi Klinik, Spesialis Radiologi, Dokter umum, Psikolog Klinis, Ners Spesialis Keperawatan Jiwa, Perawat, Apoteker, Asisten Apoteker, Terapis Gigi dan Mulut, Fisioterapis, Terapis Okupasi, Terapis Wicara, Konselor, Radiografer, Tenaga Laboratorium
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar/permintaan rawat inap</li> <li>2. Kartu identitas/KTP</li> <li>3. Kartu BPJS (Jamkesmas, Kartu Askes, Kartu Jamsostek)</li> <li>4. Surat rujukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga pasien melakukan pendaftaran ke loket pendaftaran.</li> <li>2. Pasien diperiksa oleh dokter di poli psikiatri.</li> <li>3. Keluarga pasien mendapat informasi di bagian Informasi dan Admisi.</li> <li>4. Perawat mengantar pasien ke ruang rawat intensif.</li> <li>5. Perawat ruang rawat intensif menerima pasien dan melakukan orientasi ruangan.</li> <li>6. Perawat memberikan asuhan medis dan keperawatan selama perawatan.</li> <li>7. Perawat melakukan perencanaan pulang pasien atas persetujuan dokter.</li> <li>8. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi di kasir.</li> <li>9. Pasien pulang/rujuk.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu sampai di ruang rawat inap 1 jam
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan rawat inap
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang rawat inap beserta kelengkapannya, computer, printer, tensi meter, timbangan berat badan beserta pengukur tinggi badan
7	Kompetensi pelaksana	Spesialis kedokteran jiwa, dokter umum, ners spesialis keperawatan jiwa, perawat
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT (PKRS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	-
2	Sasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dan keluarga</li> <li>2. SDM Rumah Sakit</li> <li>3. Pengunjung Rumah Sakit</li> <li>4. Masyarakat sekitar Rumah Sakit</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pelaksanaan PKRS dilakukan sesuai dengan perencanaan kebutuhan Promosi Kesehatan yang telah ditetapkan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberdayaan Masyarakat  Pemberdayaan masyarakat, yang merupakan upaya membantu atau memfasilitasi sasaran, sehingga memiliki pengetahuan, kemauan, dan kemampuan untuk mencegah dan atau mengatasi masalah kesehatan yang dihadapinya. Berbagai metode pemberdayaan masyarakat yang dapat dilalukan di Rumah Sakit pada sasaran, antara lain berbentuk pelayanan konseling terhadap: pasien dan keluarga dirawat inap, bagi SDM Rumah Sakit dilakukan peningkatan keterampilan SDM Rumah Sakit dengan pelatihan, sosialisasi dan sebagainya, bagi Pengunjung Rumah Sakit dan Masyarakat Sekitar Rumah Sakit, pelaksanaan Promosi Kesehatan dilakukan melalui penyuluhan, penyebarlusan informasi melalui media komunikasi, media cetak (leaflet, poster, banner, baliho, dll), media massa penyedia informasi (TV, radio, buletin, penayangan video pada TV di tempat- tempat yang strategis, dan sebagainya), penyuluhan massa, demonstrasi/kampanye kesehatan, dll.</li> <li>2. Advokasi  Pelaksanaan PKRS selanjutnya dapat dilakukan dengan metode advokasi antara lain melalui lobby, seminar, sosialisasi, dan workshop. Adapun dalam pelaksanaan advokasi Tim PKRS RSJ Mutiara Sukma melaksanakannya dalam bentuk kegiatan Integrasi, pertemua-pertemuan lintas sektor, dan melakukan advokasi langsung dengan para pemangku kebijakan sehingga tercapai satu kesepakatan bersama untuk mengatasi permasalahan yang ada.</li> <li>3. Kemitraan  Baik dalam pemberdayaan masyarakat maupun advokasi, prinsip-prinsip kemitraan harus ditegakkan. Kemitraan dilaksanakan atas dasar bahwa pelaksanaan Promosi Kesehatan yang baik tidak dapat dilaksanakan oleh Rumah Sakit itu sendiri, melainkan melibatkan banyak unsur dan sektor terkait, sehingga tujuan dari Promosi Kesehatan yaitu untuk merubah perilaku dapat tercapai. Kemitraan dikembangkan berdasarkan kebutuhan Promosi Kesehatan. Untuk itu</li> </ol>

dalam pelaksanaan program kegiatan Instalasi PKRS melakukan kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak terkait (multi profesi, multi disiplin, dan seluruh instalasi/unit pelayanan fungsional, serta dinas kesehatan pemerintah daerah/lintas sektor terakit, Puskesmas/fasilitas kesehatan tingkat pertama/jejaring pelayanan kesehatan, dan sumber-sumber yang ada di masyarakat seperti misalnya kelompok profesi, kelompok peduli kesehatan, pemuka agama, lembaga swadaya masyarakat, media massa yang dalam hal ini Instalasi PKRS RSJ Mutiara Sukma telah menjalin kerjasama dengan Radio Republik Indonesia wilayah Kota Mataram, dan lain-lain

4	Jangka Waktu Penyelesaian	Rata-rata 10 - 60 menit tergantung jenis dan sasaran edukasi dan promosi
5	Biaya / Tarif	-
6	Produk Layanan	Layanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit
7	Sarana prasarana/fasilitas	Meubeler (meja, kursi, lemari dokumen), ambulance PKRS, sound sistem, LCD, tenda, meja lipat dan kursi lipat utk pameran outdoor, kamera, proyektor, media promosi
8	Kompetensi pelaksana	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Dokter Umum, Perawat
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="https://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

**5. STANDAR PELAYANAN  
KESEHATAN JIWA MASYARAKAT (KESWAMAS)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	-
2	Sasaran	<p>1. <b>Sasaran primer/sasaran langsung</b> yaitu mereka yang diharapkan melaksanakan perilaku sehat jiwa bagi dirinya sendiri baik di bidang pencegahan (preventif), peningkatan (promotif), pengobatan (kuratif) maupun pemulihan (rehabilitatif)</p> <p>2. <b>Sasaran sekunder/sasaran antara</b> yaitu mereka yang melaksanakan mobilisasi sosial serta pemberdayaan masyarakat untuk mempengaruhi sasaran primer dalam melaksanakan perilaku sehat jiwa seperti : Guru, Kepala Sekolah, Guru BP, Penyuluh Agama, Da'i, Penyuluh Pertanian, Pekerja Sosial, LSM, Organisasi Masyarakat, Tim Penggerak PKK, di berbagai tingkat administrative</p> <p>3. <b>Sasaran tersier/sasaran tidak langsung</b> yaitu para pengambil keputusan diberbagai tingkat administratif yang perlu diberi informasi tentang pentingnya pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesehatan jiwa masyarakat agar nantinya dapat memberikan dukungan politis kebijakan dan dana untuk keberhasilan pelaksanaan upaya peningkatan upaya kesehatan jiwa. (Kepala Pemerintahan, DPRD, Kepala Dinas terkait.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Membentuk dan melatih Tim Assertive Community Treatment (ACT) yang terdiri dari psikiater, dokter umum, perawat dan penyuluh kesehatan untuk memperkuat tim keswamas</p> <p>2. Advokasi ke pemangku kepentingan khususnya Dinas Kesehatan dan puskesmas untuk mengembangkan layanan jiwa dan membentuk serta melatih Tim Community Mental Health Nursing (CMHN), termasuk dokter, perawat, dan kader kesehatan jiwa</p> <p>3. Melibatkan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan keluarga dalam upaya pemulihan dan mencegah kekambuhan serta proses pemberdayaan ODGJ pasca pasung. Mendorong mereka membentuk kelompok pemberdayaan Self Help Grup (SHG)</p> <p>4. Menyatukan ketiga pilar, Rumah Sakit Jiwa, Puskesmas dan masyarakat dalam bentuk pelayanan keswamas yang komunikatif masing-masing melalui kontak personnya</p> <p>5. Sosialisasi upaya kesehatan jiwa masyarakat dengan dukungan bahan/data/informasi yang lengkap terpercaya dan memadai</p> <p>6. Meningkatkan forum komunikasi dan forum kordinasi dalam rangka pemberdayaan dan peningkatan kualitas</p>

		<p>sumberdaya manusia dalam upaya pencegahan dan penanggulangan kesehatan jiwa masyarakat</p> <p>7. Mengembangkan kelompok-kelompok yang terorganisir dengan baik untuk menangani masalah-masalah kesehatan jiwa terutama masalah psikososial dan perkembangan manusia yang harmonis serta peningkatan kualitas hidup</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	-
5	Biaya / Tarif	-
6	Produk Layanan	Layanan kesehatan jiwa masyarakat
7	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang kerja, mebeler, printer, komputer, ATK
8	Kompetensi pelaksana	Psikolog, Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Dokter Umum, Perawat
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

## 6. STANDAR PELAYANAN REHABILITASI PSIKOSOSIAL *DAY CARE*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim pelayanan <i>Day Care</i> menerima pasien dan keluarga untuk dilakukan assesmen guna menyepakati rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh pasien saat <i>Day Care</i>.</li> <li>2. Berkoordinasi untuk menyusun rencana bersama dalam kegiatan <i>Day Care</i></li> <li>3. Melaksanakan kegiatan sesuai rencana.</li> <li>4. Evaluasi dan merencanakan pertemuan selanjutnya.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	± 2 jam
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan <i>Day Care</i> Rawat Jalanx
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang kerja, mebel, printer, komputer, ATK, perlengkapan bercocok tanam, perlengkapan tata boga, perlengkapan kerajinan
7	Kompetensi pelaksana	Spesialis Kedokteran Jiwa, Dokter Umum, Perawat, Psikolog, Pekerja Sosial, Okupasi Terapis
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/<i>WhatsApp</i> : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN  
KEGIATAN REHABILITASI PSIKOSOSIAL**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dari Ruang mendaftarkan.</li> <li>2. Tim pelayanan kegiatan rehabilitasi menerima pasien dan memberikan ID Card</li> <li>3. Pasien mengikuti kegiatan sesuai jadwal dan minat</li> <li>4. Mengevaluasi kegiatan pasien membuat rencana tindak lanjut</li> <li>5. Pasien kembali ke ruangan</li> </ol>
3	Waktu	± 2 Jam
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kegiatan Rehabilitasi Psikososial
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang kerja, mebel, printer, komputer, ATK, perlengkapan bercocok tanam, perlengkapan tata boga, perlengkapan kerajinan, area cocok tanam, area dapur rehabilitasi psikososial
7	Kompetensi pelaksana	Spesialis Kedokteran Jiwa, Dokter Umum, Perawat, Psikolog, Pekerja Sosial, Okupasi Terapis
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

## 7. STANDAR PELAYANAN FARMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat jalan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien umum :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lembar resep dari dokter</li> <li>- Kwitansi/bukti pembayaran obat dari kasir</li> </ul> </li> <li>b. Pasien BPJS :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copy kartu, surat rujukan)</li> <li>- Surat elegibilitas peserta (SEP)</li> <li>- Lembar resep dari dokter</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Rawat inap               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lembar resep</li> </ul> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat jalan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien umum                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pasien/keluarga menyerahkan resep</li> <li>▪ Petugas farmasi melakukan telaah resep</li> <li>▪ Petugas farmasi menginput dan menghitung harga obat</li> <li>▪ Petugas farmasi mengkonfirmasi ke pasien</li> <li>▪ Pasien ke kasir untuk melakukan pembayaran</li> <li>▪ Pasien kembali ke farmasi menyerahkan resep dan menerima nomor antrian farmasi</li> <li>▪ Petugas farmasi menyiapkan obat sesuai resep yang sudah ditelaah dan diinput</li> <li>▪ Petugas farmasi mengecek obat sebelum diserahkan ke pasien/keluarga</li> <li>▪ Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrian</li> <li>▪ Pasien/keluarga menerima obat dengan menyebutkan identitas pasien (nama dan tanggal lahir pasien)</li> </ul> </li> <li>b. Pasien BPJS                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dan menerima nomor antrian farmasi</li> <li>2. Petugas farmasi melakukan telaah resep</li> <li>3. Petugas farmasi menginput dan menghitung harga obat</li> <li>4. Petugas farmasi menyiapkan obat sesuai resep yang sudah ditelaah dan diinput</li> <li>5. Petugas farmasi mengecek obat sebelum diserahkan ke pasien/keluarga</li> <li>6. Penyerahan obat dengan memanggil nomor antrian</li> <li>7. Pasien/keluarga menerima obat dengan menyebutkan identitas pasien (nama dan tanggal lahir pasien)</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. Rawat inap               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat menyerahkan resep</li> <li>2. Petugas melakukan telaah resep</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas menyiapkan obat sesuai resep yang sudah ditelaah</li> <li>4. Petugas mengecek obat sebelum diserahkan ke perawat.</li> <li>5. Penyerahan obat sesuai dengan nama pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan obat jadi : kurang dari 30 menit dihitung mulai semua persyaratan resep lengkap.</li> <li>2. Pelayanan obat racikan : kurang dari 60 menit dihitung mulai semua persyaratan resep.</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan farmasi
6	Sarana prasarana/fasilitas	ATK, pengeras suara, komputer, printer, lemari penyimpanan obat
7	Kompetensi pelaksana	Apoteker, tenaga teknis kefarmasian
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="https://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

## 8. STANDAR PELAYANAN UNIT PENGADUAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis</li> <li>2. Identitas resmi pengadu</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadu menyampaikan pengaduannya secara lisan atau tertulis kepada Staf Informasi dan Admisi</li> <li>2. Staf Informasi dan Admisi menerima dan mencatat pengaduan, selanjutnya diteruskan ke Unit Humas</li> <li>3. Ka. Unit Humas melakukan penelaahan awal</li> <li>4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran / pemeriksaan lebih lanjut</li> <li>5. Ka. Humas menyampaikan tanggapan kepada pengadu.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang unit pengaduan beserta kelengkapan ruangan, komputer, printer, alat komunikasi, ATK
7	Kompetensi pelaksana	Minimal D3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/<i>WhatsApp</i> : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Kartu BPJS</li> </ol> <p>Persyaratan tersebut dapat dilengkapi dalam waktu 2x24 jam (hari kerja)</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke IGD.</li> <li>2. Keluarga/pengantar mendaftar di pendaftaran IGD.</li> <li>3. Keluarga pasien mendapatkan informasi pelayanan oleh petugas IGD</li> <li>4. Petugas IGD melakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan pasien.</li> <li>5. Pasien mendapatkan pemeriksaan penunjang (bila diperlukan)</li> <li>6. Keluarga pasien mengambil obat di farmasi</li> <li>7. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi /pembayaran di kasir</li> <li>8. Pasien pulang/dirawat/dirujuk</li> </ol> <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diprioritaskan pada penanganan pasien</li> <li>2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit</li> <li>2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan gawat darurat
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang pemeriksaan, alat kesehatan emergensi psikiatri dan non psikiatri, computer, printer, timbangan berat badan beserta pengukur tinggi badan, ATK
7	Kompetensi pelaksana	Dokter umum, Perawat
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/<i>WhatsApp</i> : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

## 10. STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Surat pengantar
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/Keluarga melakukan registrasi di pendaftaran.</li> <li>2. Pasien menunggu panggilan ke ruang pemeriksaan dokter umum,</li> <li>3. Dokter umum memberikan surat permintaan pemeriksaan radiologi.</li> <li>4. Pasien membawa surat permintaan pemeriksaan ke ruang radiologi.</li> <li>5. Staf radiologi melakukan pemeriksaan sesuai surat permintaan dokter.</li> <li>6. Dilakukan pembacaan foto rontgen atau ekspertisi oleh Dokter Spesialis Radiologi.</li> <li>7. Petugas menyerahkan hasil rontgen kepada pasien dan kembali ke unit pengirim.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Rata-rata 1 jam (d disesuaikan dengan jenis pemeriksaan)
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan radiologi
6	Sarana prasarana/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan ; alat x-ray stationer TXR, mobile x-ray Siemens</li> <li>2. Ruang kontrol; control table</li> <li>3. Ruang CR; CR AGFA</li> <li>4. Ruang USG dan konsul; USG GE</li> </ol>
7	Kompetensi pelaksana	Spesialis Radiologi, tenaga D3 radiodiagnostik dan radioterapi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

## 11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar</li> <li>2. Persyaratan teknis</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga melakukan registrasi di laboratorium dengan menunjukkan surat pengantar dari dokter.</li> <li>2. Pasien menunggu panggilan untuk pengambilan sampel.</li> <li>3. Pengambilan sampel oleh petugas sampling</li> <li>4. Proses pemeriksaan sampel-analisis</li> <li>5. Pencatatan hasil-verifikasi</li> <li>6. Penyerahan hasil kepada pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Hasil laboratorium selesai dalam waktu < 120 menit
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan laboratorium
6	Sarana prasarana/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laboratorium Patologi Klinik; pemeriksaan hematologi, kimia klinik, urinalisa, narkoba, pemeriksaan cairan tubuh lainnya</li> <li>2. Laboratorium Mikrobiologi; pemeriksaan Gram, BTA, sputum GenXpert, rapid antigen Covid-19</li> <li>3. Bank Darah; Pelayanan transfuse darah</li> <li>4. Ruang Tunggu Pasien Laboratorium</li> <li>5. Ruang Sampling Umum dan Ruang Sampling Swab Covid-19</li> </ol>
7	Kompetensi pelaksana	Dokter Spesialis Patologi Klinik, Ahli Teknologi Laboratorium
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

**12. STANDAR PELAYANAN**  
**DETOKSIFIKASI DAN REHABILITASI NAPZA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas rekam medik</li> <li>2. Form transfer pasien</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Residen kiriman Poliklinik/IGD diantar oleh petugas rehabilitasi masuk keruang detoksifikasi setelah memeriksa kelengkapan status, menjelaskan tentang prosedur, program rehabilitasi dan tata tertib yang ada di ruangan</li> <li>2. Petugas melakukan pemeriksaan kembali : skrining body, vital sign, dan assessment lanjutan</li> <li>3. Petugas melaporkan ke dokter untuk dilakukan pemeriksaan</li> <li>4. Dokter melakukan pemeriksaan Kesehatan fisik dan mental</li> <li>5. Setelah hari ke 14 resident dilakukan tes sebelum memasuki fase rehab oleh petugas ( MMPI. Tes keperibadian, minat bakat )</li> <li>6. Resident dalam fase program mengikuti berbagai macam kegiatan pemulihan secara terpadu, mulai dari konseling, terapi kelompok, hingga pembinaan spiritual atau keagamaan.</li> <li>7. Petugas setiap harinya melakukan evaluasi capain program yang telah dilaksanakan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 bulan
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan detoksifikasi dan rehabilitasi NAPZA
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang rawat inap beserta kelengkapannya, sarana olah raga, sarana ibadah, sarana kerja (layanan cuci motor dan mobil)
7	Kompetensi pelaksana	Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa, Dokter Umum, Perawat, Psikolog, Pekerja Sosial
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="https://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN

#### PEMERIKSAAN MEDICAL CHECK UP (MCU)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu Identitas Penduduk (KTP)</li><li>2. Berkas rekam medik</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien melakukan pendaftaran dengan cara :<ul style="list-style-type: none"><li>- Offline : ke loket pendaftaran rawat jalan dengan membawa identitas lengkap sesuai persyaratan, berupa KTP/Kartu Keluarga;</li><li>- Online : pendaftaran dilakukan melalui aplikasi pendaftaran online, dan pasien datang di tanggal dan di jam yang dipilih saat pendaftaran online, untuk mencetak sep di loket pendaftaran offline;</li></ul></li><li>2. Setelah pendaftaran, pasien akan menuju ke kasir untuk penyelesaian pembiayaan dengan besaran sesuai pilihan jenis pelayanan yang diperlukan/dipilih, dan mendapatkan berkas administrasi sebagai bukti pendaftaran dan pembayaran serta dokumen yang akan digunakan saat mengakses pemeriksaan kesehatan;</li><li>3. Pasien diarahkan untuk ke poli MCU untuk melakukan pemeriksaan kesehatan fisik;</li><li>4. Pasien akan mendapatkan pemeriksaan tanda vital berupa pemeriksaan tekanan darah, suhu, respirasi, penghitungan nadi;</li><li>5. Setelah itu, pasien akan menjalani test buta warna dengan menggunakan buku Ishihara;</li><li>6. Kemudian pasien kan menjalani pemeriksaan visus dengan menggunakan <i>Snellen chart</i>;</li><li>7. Dokter pemeriksa akan menyimpulkan dari ketiga hasil pemeriksaan diatas di medical recors/rekam medis;</li><li>8. Kemudian admin akan mengentri dan mencetak hasil pemeriksaan dan kesimpulan , yang akan ditandatangani oleh dokter pemeriksa, dan distempel basah dengan stemple Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma;</li><li>9. Surat hasil pemeriksaan yang sudah</li></ol>

ditandatangani oleh dokter pemeriksa dan distempel  
basah RSJMS diserahkan kepada pasien yang  
bersangkutan.

3	Jangka Waktu Penyelesaian	1/2 jam
4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Sehat
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang pemeriksaan fisik, Snellen Chart, <i>Ishihara Test Book</i> , laptop/Komputer, printer, kertas F4
7	Kompetensi pelaksana	Dokter Umum, Perawat
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li><li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li><li>3. Faksimile : (0370) 671515</li><li>4. Telepon/SMS/<i>WhatsApp</i> : 087 865 178 666</li><li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li><li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li><li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</li><li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li><li>9. Email : rsjmutiarasukma@gmail.com</li></ol>

## 14. STANDAR PELAYANAN

### PELAYANAN PSIKOMETRI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu Identitas Penduduk (KTP)</li><li>2. Berkas rekam medik</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Tata cara pelayanan pemeriksaan Psikometri :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien diterima oleh Admin Psikometri untuk memastikan tujuan pemeriksaan psikometri;</li><li>2. Pasien mendapatkan pengarahannya dari psikolog untuk pengerjaan tes psikometri sesuai dengan kebutuhan, antara lain Surat Keterangan Sehat Rohani, Surat Keterangan Pemeriksaan Psikologi untuk persyaratan kepegawaian/pekerjaan, kewarganegaraan, keperluan pendidikan/sekolah, kepentingan adopsi dan kepentingan medikolegal atau hukum;</li><li>3. Pasien menjalani pemeriksaan psikometri dengan instrumen yang sesuai dengan kepentingan atau tujuan masing-masing;</li><li>4. Untuk keperluan Surat Keterangan Sehat Rohani peserta akan mengerjakan tes MMPI;</li><li>5. Psikolog menganalisa/mengevaluasi hasil tes psikologi yang telah dikerjakan;</li><li>6. Untuk keperluan Surat Keterangan Sehat Rohani, pasien akan diarahkan oleh Admin Psikometri untuk melakukan wawancara dengan Psikiater jika hasil tes MMPI nya dinyatakan valid. Jika hasil tes tidak valid, pasien akan melakukan tes MMPI ulang sesuai arahan dari Psikiater;</li><li>7. Pemberian Surat Keterangan Pemeriksaan Psikologi dan Surat Keterangan Sehat Rohani kepada pasien atau keluarga pasien (atas izin pasien). Untuk Surat Keterangan Pemeriksaan Psikologi akan dilakukan dengan penyampaian hasil oleh Psikolog Klinis.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 Jam

4	Biaya / Tarif	Sesuai aturan yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan surat keterangan sehat rohani; Surat keterangan hasil pemeriksaan minat bakat; Surat keterangan tes IQ
6	Sarana prasarana/fasilitas	Ruang pemeriksaan psikometri, laptop/Komputer, printer, kertas F4, software MMPI, buku instrument psikometri
7	Kompetensi pelaksana	Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa, Psikolog klinis, admin
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretariat UPP Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma</li> <li>2. Surat : Jalan Ahmad Yani No.1 Selagalas</li> <li>3. Faksimile : (0370) 671515</li> <li>4. Telepon/SMS/WhatsApp : 087 865 178 666</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan : Semua Unit</li> <li>6. Link pengaduan UPP : <a href="https://bit.ly/Pengaduanrsjms">https://bit.ly/Pengaduanrsjms</a></li> <li>7. Website RSJ Mutiara Sukma : <a href="http://rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id">rsjmutiarasukma.ntbprov.go.id</a></li> <li>8. Social media RSJ Mutiara Sukma : Rsj Mutiara Sukma</li> <li>9. Email : <a href="mailto:rsjmutiarasukma@gmail.com">rsjmutiarasukma@gmail.com</a></li> </ol>

## 15. STANDAR PELAYANAN

### PELAYANAN KASIR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	<p>1. Rawat Jalan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bukti pendaftaran</li><li>- Rincian Biaya Rawat Jalan</li><li>- Lembar Resep Obat</li></ul> <p>2. Rawat Inap :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rincian Biaya Rawat Inap</li><li>- Lembar Resep Obat</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Tata cara pelayanan kasir :</p> <p>A. Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien/Keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan rincian biaya rawat jalan ke kasir.</li><li>2. Pasien menunggu panggilan dari kasir.</li><li>3. Dilakukan pengecekan billing oleh petugas kasir.</li><li>4. Pasien/Keluarga menyelesaikan administrasi.</li><li>5. Pasien mendapatkan pelayanan.</li><li>6. Pasien/Keluarga membawa lembar resep ke kasir yang sudah ada nilainya (dari farmasi).</li><li>7. Pasien menunggu panggilan dari kasir.</li><li>8. Dilakukan pengecekan billing oleh petugas kasir.</li><li>9. Pasien/Keluarga menyelesaikan administrasi.</li></ol> <p>B. Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Keluarga pasien menyerahkan rincian biaya rawat inap dari ruangan dan rincian obat dari farmasi ke kasir</li><li>2. Keluarga pasien menunggu panggilan dari kasir.</li><li>3. Dilakukan pengecekan billing oleh petugas kasir.</li><li>4. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi.</li><li>5. Keluarga pasien menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
4	Biaya / Tarif	-

5	Produk Pelayanan	Pelayanan kasir
6	Sarana prasarana/fasilitas	ATK, Kalkulator, Komputer, Printer, Lemari Dokumen, Meja dan Kursi Kasir
7	Kompetensi pelaksana	Minimal SMA/Diploma III
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : rsjmutiarasukma@gmail.com</li> <li>2. Telepon : 0370-672140</li> <li>3. SMS : 087 865 178 666</li> <li>4. Kotak saran/pengaduan</li> <li>5. Petugas informasi dan pengaduan</li> </ol>