



පිම්බිලුරු ආරාමිකර්ම
PEMERINTAH PROVINSI BALI
සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN
රුස්ඩ් බාලි මන්දාරා
RSUD BALI MANDARA



අපනයන සේවා සැපයීමේ ආයතනික ආයතන - ආයතනික සේවා (පිම්බිලුරු) ආයතනික සේවා (පිම්බිලුරු) 1335000000
JALAN BY PASS NGURAH RAI NOMOR 548 SANUR - DENPASAR, BALI (80227), TELEPON (0361) 4490566
EMAIL : rsud.balimandara@gmail.com, WEBSITE : <https://rsbm.baliprov.go.id>

JENIS PELAYANAN : PELAYANAN KELOMPOK RENTAN

A. Komponen Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, Kartu Pelajar) 2. Kartu Identitas Berobat (KIB) 3. Kartu JKN-KIS 4. Rujukan Fasilitas Kesehatan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	LAYANAN RAWAT JALAN 1. Security menghampiri pasien/keluarga pasien rentan dan mengimplementasikan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dan memberi bantuan kepada pasien untuk mendapatkan alat bantu sesuai kebutuhan pasien 2. Petugas security meminta kartu identitas sebagai jaminan peminjaman alat bantu pasien selama di RS 3. Petugas security menanyakan ke pasien tujuan berobatnya dan mengarahkan ke tempat customer service sebagai pemandu kelompok rentan dan disabilitas. Jika pasien datang sendiri tanpa didampingi keluarga maka petugas security yang membantu mengantarkan ke tempat customer service. 4. Petugas customer service memfasilitasi pendaftaran pasien di loket pendaftaran kelompok rentan dan mengarahkan menunggu di kursi prioritas. 5. Petugas customer service membantu mengarahkan pasien yang sudah selesai melakukan pendaftaran ke poli tujuan. Apabila pasien datang sendiri maka diantar oleh petugas customer service sampai ke nurse station 6. Perawat Nurse Station memberikan prioritas pelayanan untuk pasien kelompok

		rentan untuk dilakukan kajian awal. Perawat Nurse Station mengarahkan pasien ke poli tujuannya. Apabila pasien datang sendiri maka diantar oleh petugas nurse station sampai ke poli tujuan 7. Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien dengan melakukan komunikasi dengan pasien sesuai dengan kemampuan pasien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit. 8. Pasien yang sudah diperiksa dokter diarahkan ke bagian farmasi untuk mengambil obat dan menyelesaikan administrasi. Apabila pasien datang sendiri maka perawat menelpon customer service untuk mengantarkan pasien ke bagian farmasi. 9. Petugas farmasi dan administrasi memberikan prioritas layanan pada pasien kelompok rentan. 10. Petugas farmasi memberikan informasi pemberian obat dengan melakukan komunikasi dengan pasien sesuai dengan kemampuan pasien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit. 11. Petugas administrasi mengarahkan pasien ke ruang parkir dengan berkoordinasi dengan customer service atau petugas security. B. LAYANAN PASIEN RAWAT INAP 1. Pasien kelompok rentan yang sudah dinyatakan rawat inap dilakukan perawatan sesuai dengan kebutuhan pasien. 2. Pertugas rawat inap melakukan pengkajian terhadap kebutuhan pasien untuk menentukan kebutuhan untuk mendapat pendampingan Manajer Pelayanan Pasien (MPP). 3. Petugas rawat inap menghubungi Manajer Pelayanan Pasien (MPP) untuk menyampaikan ada pasien kelompok rentan yang perlu difasilitasi. 4. MPP membantu memfasilitasi kebutuhan pasien kelompok rentan selama mendapatkan perawatan di rumah sakit. 5. MPP bersama perawat ruangan membuat perencanaan kebutuhan kelanjutan perawatan di rumah pasien ketika sudah diijinkan pulang dari RS. 6. Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) berkoordinasi dengan MPP ketika ingin memulangkan pasien untuk memastikan sudah direncanakan keberlanjutan pelayanan sampai dirumah. 7. Perawat ruangan menelpon security untuk membantu mengatur kendaraan yang
--	--	---

		dipakai mengantar pasien pulang dan diposisikan ditempat yang mudah diakses oleh pasien. 8. Security menginformasikan kepada perawat ruangan bahwa kendaraan untuk pengantaran pasien pulang sudah siap diposisi penjemputan. 9. Perawat ruangan mengantarkan pasien menuju kendaraan. 10. Security dan Perawat memastikan posisi duduknya pasien di kendaraan sudah sesuai dengan sakit yang dialami pasien. 11. MPP menelpon keluarga pasien untuk memastikan pasien sudah sampai dirumah dan memastikan kembali keberlanjutan layanan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di Ruang Penerimaan poliklinik 60 menit dan Waktu kontak pertama dengan PPA (Perawat) 1 jam
4.	Biaya/tarif	1. Untuk pasien umum, sesuai PERDA 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Untuk pasien JKN, sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5.	Produk pelayanan	Layanan Rawat Jalan dan Rawat Inap
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsud.balimandara@gmail.com Telp. : 0361 – 4490566 SP4N Lapor : www.lapor.go.id, SMS 1708 Kotak Saran

B. Komponen Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Gubernur Bali Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 74) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 17); b. Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2025 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 25); c. Keputusan Direktur UPTD. RSUD Bali MandaraNo.188.4/22242/UPTD.RSBM.DISKES/2019 tentang Standar Pelayanan d. Keputusan Direktur Nomor B.37.188.4/32412/HHP/RSBM tanggal 30 Juni 2022

		tentang Kebijakan Pelayanan dan Asuhan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas kelompok rentan	1. Ruang Tunggu prioritas : sofa, kursi tunggu, koran, buku bacaan, air minum. 2. Ruang Pemeriksaan Poliklinik : AC, meja, kursi, bed, alat kesehatan, komputer, pesawat telpon. 3. Alat bantu jalan : kursi roda, walker, tongkat 4. Jalur landai 5. Parkir khusus 6. Toilet khusus 7. Guiding block 8. Pegangan rambat 9. Kursi tunggu prioritas 10. Loker khusus 11. Area bermain anak 12. Pojok laktasi 13. Alat bantu tuna netra 14. Alat bantu tuna rungu
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis dengan SPK dan RKK. 2. Dokter Umum dengan SPK dan RKK. 3. Dokter Gigi dengan SPK dan RKK. 4. Psikologi Klinis dengan SPK dan RKK. 5. Perawat dengan SPK dan RKK. 6. Bidan dengan SPK dan RKK. 7. Perawat Gigi dengan SPK dan RKK. 8. Ahli Gizi dengan SPK dan RKK. 9. Terapi Wicara dengan SPK dan RKK. 10. Ooterapis dengan SPK dan RKK. 11. Petugas Administrasi dengan SPK dan RKK 12. Petugas MPP dengan SPK dan RKK 13. Petugas Farmasi dengan SPK dan RKK
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Instalasi 2. Supervisi Kepala Sub Instalasi 3. Supervisi atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis : 56 orang 2. Dokter Umum : 40 orang 3. Dokter Gigi : 8 orang 4. Psikologi Klinis : 2 orang 5. Ners : 11 orang 6. DIII Perawat : 19 orang 7. DIII Kebidanan : 11 orang 8. DIV Kebidanan : 1 orang 9. Perawat Gigi : 7 orang 10. Ahli Gizi : 1 orang 11. Terapi Wicara : 1 orang 12. Fisioterapi : 10 Orang 13. Petugas MPP : 1 orang 14. Petugas Administrasi : 1 orang

6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan. 2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas yang telah dapat Surat Penugasan Klinis dengan Rincian Kewenangan Klinis
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan. 2. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIP, SIK.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	3. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan. 4. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIP, SIK.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.