

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
 BALI MANDARA
 NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
 PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
 LOKET PENDAFTARAN

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	A. Pasien Baru Rawat Jalan 1. Umum ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) 2. JKN/Jaminan Kesehatan Lainnya ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) ➤ Surat Rujukan dan SEP Rujukan dari Fasilitas Kesehatan perujuk atau Surat Rencana Kontrol dari DPJP 3. Asuransi (Perjanjian kerja sama) ➤ Kartu peserta asuransi ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) ➤ Surat rujukan dari Faskes (sesuai jenis kartu) B. Pasien Lama Rawat Jalan 1. Umum ➤ Kartu Identitas Berobat (KIB) ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) 2. JKN-KIS ➤ Kartu Identitas Berobat (KIB) ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) ➤ Surat Rujukan dan SEP Rujukan dari Fasilitas Kesehatan perujuk atau Surat Rencana Kontrol dari DPJP 3. Asuransi (Perjanjian kerja sama) ➤ Kartu peserta asuransi ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) ➤ Surat rujukan dari Faskes (sesuai jenis kartu) atau Surat Rencana Kontrol dari DPJP



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		C. Pasien Rawat Inap - Umum ➤ Kartu Identitas Berobat (KIB) ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) ➤ Surat Rencana Rawat Inap dari DPJP - JKN ➤ Kartu Identitas Berobat (KIB) ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) ➤ Surat Rencana Rawat Inap dari DPJP - Asuransi (Perjanjian kerja sama) ➤ Kartu peserta asuransi ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) ➤ Surat rujukan dari Faskes (sesuai jenis kartu) ➤ Surat Rencana Rawat Inap dari DPJP ➤ Surat Persetujuan Pre Admission dari asuransi.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Pasien Baru Rawat Jalan (Petugas) Daftarkan pasien sesuai nomor antrean booking online. (Pasien) Serahkan KTP, SIM, Paspor, KIA, KITAS dan kelengkapan persyaratan lainnya. (Petugas) Wawancara dengan pasien tentang data sosial, untuk mengisi data registrasi pada SIMRS sesuai dengan data yang dibutuhkan termasuk layanan serta jaminan yang dipakai. Penjelasan tentang isi <i>General Consent</i>. (Petugas) Persilahkan pasien JKN untuk melakukan Perekaman sidik jari atau perekaman <i>Face Recognition</i> BPJS Kesehatan (Frista). (Petugas) Input data pasien ke dalam SIMRS (Petugas) Serahkan KIB kepada pasien/ keluarga dan mengingatkan agar selalu membawa KIB tersebut setiap berobat kembali ke RSMBM. (Petugas) Serahkan bukti registrasi dan Kartu identitas pasien kepada pasien/ keluarga dan mempersilahkan pasien ke ruang tunggu dokter yang dituju. B. Pasien Lama Rawat Jalan (Petugas) Daftarkan pasien sesuai nomor antrean <i>booking online</i>.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. (Pasien) Serahkan KIB dan kelengkapan persyaratan lainnya 3. (Petugas) Persilahkan pasien JKN untuk melakukan perekaman sidik jari atau perekaman <i>Face Recognition</i> BPJS Kesehatan (Frista). 4. (Petugas) Input data pasien ke dalam SIMRS 5. (Petugas) Serahkan KIB kepada pasien/ keluarga dan mengingatkan agar selalu membawa KIB tersebut setiap berobat kembali ke RSMBM. 6. (Petugas) Serahkan bukti registrasi dan Kartu identitas pasien kepada pasien/ keluarga dan mempersilahkan pasien ke ruang tunggu dokter yang dituju. C. Pasien Rawat Inap dan <i>One day Care</i> 1. (Petugas) Panggil pasien sesuai nomor antrean. 2. (Pasien) Serahkan kartu berobat, kartu identitas pasien, kartu peserta asuransi dan surat rencana rawat inap kepada petugas. 3. (Petugas) Terima nomor antrean untuk mengecek kesesuaian antara nomor pemanggilan dengan nomor antrean yang diserahkan dan persyaratan lainnya. 4. (Petugas) Wawancara dengan pasien tentang data sosial yang dibutuhkan, jaminan yang akan dipakai dan penjelasan tentang isi <i>General Consent</i>. 5. (Petugas) Persilahkan pasien JKN KIS untuk melakukan perekaman sidik jari atau perekaman <i>Face Recognition</i> BPJS Kesehatan (Frista). 6. (Petugas) Cek kelas kamar rawat inap (pasien asuransi) dan konfirmasikan kelas rawat inap yang akan dipilih (pasien umum/naik kelas). 7. (Petugas) Jelaskan ke penanggung jawab pasien mengenai biaya-biaya (pasien umum/naik kelas), hak dan kewajiban pasien yang ada di Rumah Sakit Mata Bali Mandara. 8. (Petugas) Persilahkan pasien/keluarga menandatangani surat persetujuan perkiraan biaya, persetujuan rawat inap dan <i>general consent</i> bila pasien/keluarga telah setuju. 9. (Petugas) Input data ke komputer dengan teliti dan benar.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		10. (Petugas) Serahkan Kartu pasien dan bukti registrasi kepada pasien/ penanggung jawab pasien. 11. (Petugas) Tanyakan kepada pasien atau penanggung jawab apakah pasien mempunyai Riwayat Diabetes, jika iya arahkan pasien ke laboratorium, jika tidak persilahkan pasien naik ke lantai 3 ruang tunggu rawat inap untuk mendapatkan pemeriksaan selanjutnya. 12. (Petugas) Serahkan Kartu pasien dan bukti registrasi kepada pasien/ penanggung jawab pasien.
3	Jangka waktu penyelesaian	• Pasien baru rawat jalan : ≤ 10 menit • Pasien lama rawat jalan : ≤ 4 menit • Pasien lama rawat inap : ≤ 15 menit
4	Biaya/tarif	1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2 Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3 Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10). 4 Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10)
5	Produk pelayanan	Layanan Loker Pendaftaran
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888



B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10)
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer dan printer 2. Kartu identitas Berobat/ Kartu JKN-KIS 3. Surat Kontrol atau Surat Rujukan yang masih berlaku 4. Map 5. Meja dan kursi 6. Pesawat telpon 7. Mesin antrian 8. Jaringan Internet 9. Mesin Sidik Jari 10. Mesin <i>Face Recognition</i> BPJS Kesehatan (Frista).
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu berkomunikasi dengan baik 2. Mampu menguasai komputer



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		3. Pendidikan : • SMA/ sederajat • D3 Semua jurusan • S1 Semua jurusan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Unit RM 2. Supervisi atasan langsung 3. Supervisi Kabid Pelayanan Penunjang
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan. 2. Jam buka loket: a. Reguler : - Senin s/d Kamis : 07.30 s/d 14.00 Wita - Jumat : 07.30 - 11.30 Wita - Sabtu : 08.00 - 13.00 Wita b. Vip : - Senin s/d Jumat : 08.30 s/d 20.00 Wita - Sabtu : 08.30 s/d 13.00 Wita 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
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

DIREKTUR,



NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

**STANDAR PELAYANAN
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI**

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	Pasien Lama 1. Umum ➤ Kartu Identitas Berobat (KIB) ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) 2. JKN ➤ Kartu Identitas Berobat (KIB) ➤ Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) ➤ Kartu JKN ➤ Surat Rujukan dan SEP Rujukan dari Fasilitas Kesehatan perujuk atau Surat Rencana Kontrol (Surat masih dalam perawatan) dari DPJP
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pasien Lama 1. (Petugas) Arahkan pasien lama rawat jalan yang sudah booking online ke mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri 2. (Pasien) Pastikan kursor berada di layar dan berkedip dengan cara menekan pada layar. 3. (Pasien) Scan barcode bukti pendaftaran atau kartu berobat. 4. (Pasien) Periksa data, tekan daftar benar lanjutkan dan tekan data salah ulangi (apabila data tidak sesuai). 5. (Pasien) Lakukan perekaman sidik jari menggunakan jari yang sudah terdaftar sebelumnya setelah muncul instruksi letakkan jari diatas sensor sidik jari atau lakukan perekaman <i>Face Recognition</i> BPJS Kesehatan (Frista) dengan menginput NIK/ No Kartu BPJS (Pasien JKN). 6. (Pasien) Jika perekaman sidik jari atau <i>Face Recognition</i> BPJS Kesehatan (Frista) berhasil,



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		maka akan keluar nomor antrian poliklinik dan pastikan nomor antrian yang muncul dari mesin sama dengan nomor antrian pada booking online. 7. (Pasien) Pastikan label nama keluar, setelah itu pasien membawa “label nama, beserta bukti registrasi dan surat kontrol/ rujukan “ kemudian masukan ke dalam map disamping mesin pasien setelah itu pasien dapat menuju poliklinik / dokter yang dituju. 8. (Pasien) Silakan menuju loket pendaftaran apabila gagal perekaman sidik jari atau gagal perekaman <i>Face Recognition</i> BPJS Kesehatan (Frista) atau keluar nomor antrian (ada - X di belakang angka, contoh 5-X). Pendaftaran di lanjutkan di loket.
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu ≤ 2 menit
4	Biaya/tarif	1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10);
5	Produk pelayanan	Anjungan Pendaftaran Mandiri
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS Pengaduan : 08161325888



B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 2. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10).
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri 2. Kartu identitas Berobat/ Kartu JKN-KIS 3. Surat Kontrol atau Surat Rujukan yang masih berlaku 4. Komputer dan printer 5. Map 6. Jaringan Internet 7. Mesin Sidik Jari 8. Mesin <i>Face Recognition</i> BPJS Kesehatan (Frista).
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu berkomunikasi dengan baik 2. Mampu menguasai komputer 3. Pendidikan : • SMA/ sederajat • D3 Semua jurusan



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		S1 Semua jurusan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Unit RM 2. Supervisi atasan langsung 3. Supervisi Kabid Pelayanan Penunjang
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan, jam buka loket Senin s/d Kamis : 07.30 s/d 14.00 Wita Jumat : 07.30 -11.30 Wita
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
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

DIREKTUR

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
 BALI MANDARA
 NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
 PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
 INSTALASI GAWAT DARURAT/IGD

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	A. Pasien Baru 1. Umum - Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) 2. JKN - Kartu JKN - Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) B. Pasien Lama 1. Umum - Kartu Identitas Berobat (KIB) - Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) 2. JKN-KIS - Kartu Identitas Berobat (KIB) - Kartu JKN - Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pendaftaran dilakukan oleh petugas loket reguler/ VIP Senin – Jumat : Pkl. 07.30 – 20.00 Wita Sabtu : Pkl. 08.00 – 13.00 Wita Minggu : Pkl. 07.30 – 15.30 Wita Hari libur/ tanggal merah : apabila ada pasien post operasi (post op H + 1) dan pasien rencana inap pendaftaran dilakukan di loket. Pasien Baru: a. Pasien) Serahkan KTP, SIM, Paspor, KIA, KITAS dan kelengkapan persyaratan lainnya.ke loket pendaftaran dengan melengkapi persyaratan lainnya b. (Petugas loket) Wawancara dengan pasien tentang data sosial, untuk mengisi data registrasi pada komputer sesuai dengan data yang dibutuhkan termasuk layanan serta jaminan yang dipakai. Menjelaskan tentang



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		isi <i>General Consent</i> dan mempersilahkan pasien untuk menandatangani c. (Petugas loket) Input data pasien ke dalam komputer dan berikan KIB (Kartu Identitas Berobat). d. (Petugas loket) pasien persilahkan langsung ke IGD untuk mendapatkan pelayanan e. (Petugas IGD) Lakukan proses penanganan pasien f. (Petugas IGD) Lakukan anamnesis dan pemeriksaan g. (Petugas Loker) hubungi ke petugas IGD untuk konfirmasi penyakit pasien dan pertanggung JKN jika pasien menggunakan JKN h. (Dokter IGD) Lakukan asesmen medis, pemeriksaan, tindakan dan pemberian obat bila diperlukan dengan menginput secara E-resep i. (Perawat) berikan asuhan keperawatan sesuai masalah keperawatan pasien, dan berikan tindakan keperawatan j. (Perawat) Berikan nota tindakan kepada pasien dan persilahkan ke kasir Pasien Lama: a. (Pasien) Serahkan KIB (jika ada) dan kelengkapan persyaratan lainnya ke petugas loket tanpa mengambil nomor antrean b. (Petugas loket) input data pasien dan serahkan KIB pasien kepada pasien/keluarga serta informasikan kepada pasien/keluarga agar selalu membawa KIB bila datang berobat kembali ke RSM.BM c. (Petugas IGD) Lakukan proses penanganan pasien d. (Petugas IGD) Lakukan anamnesis dan pemeriksaan e. (Petugas Loker) hubungi ke IGD untuk konfirmasi penyakit pasien dan pertanggung JKN jika pasien menggunakan JKN f. (Dokter IGD) Lakukan asesmen medis, pemeriksaan, tindakan dan pemberian obat bila diperlukan dengan menginput secara E-resep g. (Perawat) berikan asuhan keperawatan sesuai masalah keperawatan pasien, memberikan tindakan keperawatan h. (Perawat) Berikan nota kepada pasien dan persilahkan ke kasir.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. Diluar jam tersebut pendaftaran di akomodasi Oleh perawat IGD di IGD : Senin – Jumat : Pkl. 20.00 – 07.30 Wita Sabtu : Pkl. 13.00 – 08.00 Wita Minggu : Pkl. 15.30 – 07.30 Wita Hari libur/ tanggal merah : apabila ada pasien post operasi (post op H + 1) dan pasien rencana inap pendaftaran di hari libur/ tanggal merah dilakukan oleh IGD. Pasien Baru: (Pasien) Serahkan Kartu Identitas Diri dan persyaratan lainnya ke petugas IGD (Petugas IGD) Wawancara dengan pasien tentang data sosial, untuk mengisi data registrasi pada komputer sesuai dengan data yang dibutuhkan termasuk layanan serta jaminan yang dipakai. Menjelaskan tentang isi General Consent dan mempersilahkan pasien/keluarga untuk menandatangani (Petugas IGD) Input data pasien ke dalam computer. Jika menggunakan JKN, cek keaktifan peserta dan lengkapi administarsi JKN (Petugas IGD) Lakukan proses pelayanan pasien (Dokter IGD) Lakukan asesmen medis, pemeriksaan /tindakan (Perawat) berikan asuhan keperawatan sesuai masalah keperawatan pasien, memberikan tindakan keperawatan (Dokter IGD) berikan KIE dan Obat-obatan kepada pasien dengan menginput secara E-resep Pasien Lama : (Pasien) Serahkan KIB (jika ada) dan kelengkapan persyaratan lainnya ke petugas IGD (Petugas IGD) input data pasien dan Jika menggunakan JKN ,cek keaktifan peserta dan lengkapi administarsi JKN serahkan KIB pasien kepada pasien/keluarga serta informasikan kepada pasien/keluarga agar selalu membawa KIB bila datang berobat kembali ke RSMBM (Petugas IGD) Lakukan proses pelayanan pasien (Dokter IGD) Lakukan asesmen medis, pemeriksaan /tindakan



B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1018 Nomor 1799); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 Tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu : kursi tunggu 2. Ruang Pemeriksaan : AC, bed, meja, kursi, almari BHP, alat kesehatan 3. Ruang Tindakan : AC, bed, meja, kursi, almari BHP, alat kesehatan 4. Komputer 5. Pesawat Telepon 6. Ambulance 7. Toilet 8. Ruang Jaga
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 2. Dokter Spesialis Anestesi dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		3. Dokter Spesialis Penyakit Dalam dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 4. Dokter Umum dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 5. Perawat dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Instalasi 2. Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata : 13 orang 2. Dokter Spesialis Anestesi : 2 orang 3. Dokter Spesialis Penyakit dalam : 2 orang 4. Dokter Umum : 7 orang 5. Perawat : 12 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan 24 jam 2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas yang telah dapat Surat Penugasan Klinis dengan Rincian Kewenangan Klinis 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan 2. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIP/STR/SPK/RKK
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.

DIREKTUR,


NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
POLIKLINIK RAWAT JALAN

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	Kartu Identitas Berobat (KIB)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PASIEN UMUM DAN PASIEN JKN/JAMINAN KESEHATAN LAINNYA 1. (Perawat) Terima berkas registrasi dari pasien dan panggil pasien sesuai nomor antrian 2. (Perawat) Lakukan pemeriksaan mata dasar Visus dan NCT (perawat poliklinik mata) serta vital sign (perawat poliklinik penyakit dalam).Berikan asuhan keperawatan sesuai masalah keperawatan pasien. 3. (DPJP) Lakukan asesmen medis dan pemeriksaan lengkap, serta pemeriksaan penunjang bila dibutuhkan. 4. (Perawat/RO) lakukan tindakan kolaboratif dan tindakan delegatif sesuai intruksi DPJP 5. (DPJP) Tentukan rencana penanganan pasien selanjutnya sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan dan memberikan terapi/obat dengan menginput secara E-resep 6. (DPJP) Buat resume pasien untuk pasien dengan diagnosa kompleks 7. (Perawat) Proses administrasi
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Poliklinik Mata
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu : sofa, kursi tunggu, , air minum 2. Ruang Pemeriksaan : AC, meja, kursi, bed, alat kesehatan, komputer, pesawat telpon. 3. Ruang bermain anak
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 3. Dokter Spesialis Anestesi dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 4. Perawat dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 5. Refraksionis dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Instalasi Rawat Jalan 2. Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata : 12 orang 2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 2 orang 3. Dokter Spesialis Anestesi : 2 orang 4. Perawat : 26 orang 5. Refraksionis : 3 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 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
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

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI
NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN V
 KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
 BALI MANDARA
 NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
 PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
 POLIKLINIK VIP ABMEC

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Pasien Baru : Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, Kartu Pelajar) 2. Pasien Lama : Kartu Identitas Berobat (KIB)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Pasien Baru (Pasien) Isi formulir pendaftaran dan serahkan formulir pendaftaran yang sudah terisi ke loket (Petugas) Input data pasien , jelaskan isi general consent dan mempersilahkan pasien untuk menandatangani. (Petugas) Cetak kartu identitas pasien (KIB) dan serahkan ke pasien. (Petugas) Antarkan pasien ke ruang tunggu visus poliklinik VIP (Perawat) Lakukan pemeriksaan mata dasar (Visus, NCT) dan vital sign (perawat poliklinik penyakit dalam). Berikan asuhan keperawatan sesuai masalah keperawatan pasien. (DPJP) Lakukan asesmen medis dan pemeriksaan lengkap mata pasien. (Perawat/RO) lakukan tindakan kolaboratif dan tindakan delegatif sesuai intruksi DPJP (DPJP) Tentukan rencana penanganan pasien selanjutnya sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan dan memberikan terapi / obat dengan menginput secara E-resep (DPJP) Buat resume pasien untuk pasien dengan diagnose kompleks (Perawat) Proses administrasi B. Pasien Lama (Pasien) Serahkan Kartu Identitas Berobat (KIB) (Petugas) Input data pasien.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. (Petugas) Antarkan pasien ke ruang tunggu visus poliklinik VIP 4. (Perawat) Lakukan pemeriksaan mata dasar Visus dan NCT (perawat poliklinik mata) serta vital sign (perawat poliklinik penyakit dalam). Berikan asuhan keperawatan sesuai masalah keperawatan pasien. 5. (DPJP) Lakukan asesmen medis dan pemeriksaan lengkap mata pasien. 6. (Perawat/RO) lakukan tindakan kolaboratif dan tindakan delegatif sesuai intruksi DPJP 7. (DPJP) Tentukan rencana penanganan pasien selanjutnya sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan dan memberikan terapi / obat dengan menginput secara E-resep 8. (DPJP) Buat resume pasien untuk pasien dengan diagnose kompleks 9. (Perawat) Proses administrasi
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai diperiksa di ruang visus VIP 30 menit
4	Biaya/tarif	1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2 Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3 Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4 Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Rawat Jalan VIP
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888



B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu : sofa, kursi tunggu, koran. 2. Ruang Pemeriksaan/ Tindakan : AC, meja, kursi, alat kesehatan, komputer, pesawat telpon.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 3. Dokter Spesialis Anestesi dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 4. Perawat dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		5. Refraksionis dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis
4	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata : 13 orang 2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 2 orang 3. Dokter Spesialis Anestesi : 2 orang 4. Perawat : 13 orang 5. Refraksionis : 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 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan 2. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIP
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

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
KAMAR BEDAH

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, Kartu Pelajar) 2. Kartu Identitas Berobat (KIB) 3. Kartu JKN 4. Rujukan Fasilitas Kesehatan/SKDP
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Pasien) Ambil nomor antrean dengan mengklik tombol antrean 2. (Pasien) Naik ke lantai 2, menunggu di ruang tunggu 3. (Petugas) Panggil pasien ke ruang Pre – operasi sesuai nomor antrean 4. Asuhan Medis dan Keperawatan 5. Tindakan Operasi di Kamar Operasi sesuai dengan kesiapan pasien 6. Input obat secara E-resep oleh DPJP 7. Observasi di Ruang Pemulihan (RR) 8. Penyelesaian Administrasi 9. Pasien Pulang atau lanjut rawat inap
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu sampai di panggil ke Ruang Pre-op. 1 jam
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Kamar Operasi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888,

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu : kursi tunggu, TV Media 2. Ruang Persiapan: AC, meja, kursi, bed pasien, alat kesehatan, toilet 3. Ruang Tindakan : AC, meja operasi, kursi, telpon, alat kesehatan, layar monitor 4. Ruang Post op : AC, komputer, bed pasien, konter perawat, alat kesehatan, telpon
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 2. Dokter Spesialis Anestesi dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 3. Dokter Spesialis Penyakit Dalam dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 4. Perawat/Penata Anestesi dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Instalasi 2. Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata : 13 orang 2. Dokter Spesialis Anestesi : 2 orang 3. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 2 orang 4. Perawat/Penata Anestesi : 32 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 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id.
7	Jaminan keamanan dan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan 2. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIP



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
	keselamatan pelayanan	2. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIP
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

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN VII
 KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
 BALI MANDARA
 NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
 PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
 RAWAT INAP

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, Kartu Pelajar) 2. Kartu Identitas Berobat (KIB) 3. Kartu JKN/Jaminan Kesehatan lainnya 4. Rujukan Fasilitas Kesehatan/SKDP
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Pasien) Lakukan pendaftaran di loket pendaftaran / Admisi 2. (Pasien) naik ke lantai 3 3. (Perawat) Terima pasien di ruang pemeriksaan 4. (Perawat) Lakukan orientasi ruangan rawat inap : Ruang Nurses station, Lokasi ruangan, fasilitas (toilet, nurse call), kebersihan ruangan dan tempat sampah 5. (Perawat) Lakukan pengkajian keperawatan 6. (Dokter) Lakukan asesmen awal medis 7. (Perawat) Lakukan tindakan keperawatan, kolaboratif dan delegatif sesuai instruksi dari DPJP/Anestesi 8. (DPJP) Input obat secara E-resep 9. (Dokter) Buat Resume Pasien 10. (Perawat) Buat rencana kepulangan pasien dan evaluasi keperawatan 11. (Perawat) Selesaikan proses Administrasi rawat inap 12. Sebelum pasien pulang keluarga pasien ke kasir untuk menyelesaikan administrasi keuangan dengan membawa kartu identitas berobat
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu kontak pertama dengan Perawat maksimal 1 jam
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Rawat Inap
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		4. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu : kursi tunggu 2. Ruang Perawatan VIP A : AC, 1 bed, kursi, almari, kulkas, sofa,sofa bed, TV, toilet 3. Ruang Perawatan VIP B : AC, 1 bed, kursi, almari, Sofa bed, TV,toilet 4. Ruang Perawatan Kelas I : AC, 2 bed, almari, kursi,TV, toilet 5. Ruang Perawatan Kelas II : AC, 3 bed, almari, kursi, toilet 6. Ruang Perawatan Kelas III : AC, 6 bed, almari, kursi, toilet 7. Ruang perawatan HCU :AC, 2 bed ,alat kesehatan,kursi,kulkas ,almari, , toilet 8. Ruang ISOLASI : AC,1 bed ,kursi, alamari , toilet. 9. Ruang Jaga petugas 10. Alat Kesehatan 11. Komputer 12. Pesawat Telepon
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 2. Dokter Spesialis Anesthesi dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 3. Dokter Spesialis Penyakit Dalam dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 4. Perawat/Penata Anestesi dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 5. Dietisen 6. Farmasi dengan Surat Ijin Praktik
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Instalasi 2. Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata : 13 orang 2. Dokter Spesialis Anestesi : 2 orang 3. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 2 orang 4. Perawat/penata anestesi : 32 orang



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		5. Dietisen : 2 orang 6. Apoteker : 5 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 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id.
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.

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
SKRINING LASIK

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	A. Pasien Baru 1. Umum * Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, Kartu Pelajar) B. Pasien Lama 1. Umum * Kartu Identitas Berobat (KIB)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Petugas di Loker VIP) Panggil pasien sesuai nomor antrean 2. (PPA) Lakukan Anamnesis; pemeriksaan fisik (snellen chart, autorefraktometer, slit lamp, NCT); pemeriksaan penunjang (Pachymetri, Iol Master Topografi Kornea, Foto Fundus) dan Konsultasi ke Bagian Vitreo-retina jika ditemukan kelainan retina 3. (DPJP) Bila sudah memenuhi persyaratan, DPJP melakukan pemeriksaan dan menganalisa hasil skrining sebagai perencanaan jadwal tindakan. 4. (Perawat) Berikan edukasi secara lisan dan lembaran edukasi untuk persiapan Tindakan 5. (Perawat) Arahkan pasien ke kasir untuk melakukan pembayaran 6. (Pasien) Serahkan bukti pembayaran dan buat appointment untuk tindakan lasik di loket VIP
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu pelayanan skrining lasik 2 jam 30 menit
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 2. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Skrining Lasik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu : AC, Sofa, konter perawat , komputer, meja, kursi, pesawat telpon 2. Ruang Pemeriksaan : AC, meja, kursi, alat Kesehatan



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 2. Perawat dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 3. Refraksionis dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Instalasi Rawat Jalan 2. Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata : 9 orang 2. Perawat : 9 orang 3. Refraksionis : 3 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 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan agar melaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan 2. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIP
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

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
LASIK

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	Pasien Umum * Kartu Identitas Berobat (KIB)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Pra Operasi 1. (Petugas) Panggil pasien sesuai nomor antrian 2. (Perawat) Lakukan anamnesis dan pemeriksaan <i>Vital sign</i> 3. (DPJP) Lakukan <i>Site Marking</i> dan mengisi form. persetujuan tindakan serta 4. (Perawat) pasangkan gelang identitas sesuai prosedur. B. Operasi 1. (Perawat) Lakukan persiapan pasien untuk operasi 2. (DPJP) Lakukan <i>SIGN IN</i> dan <i>TIME OUT</i> 3. (PPA) Lakukan tindakan sesuai prosedur 4. (DPJP) Lakukan <i>SIGN OUT</i> 5. (PPA) Dokumentasikan dalam rekam medis C. Pasca Operasi 1. (Perawat) Observasi <i>vital sign</i> 2. (DPJP) input E-resep 3. (PPA) KIE perawatan paska operasi dan jadwal Follow-up ➤ Satu (1) hari paska operasi ➤ Satu (1) minggu paska operasi ➤ Satu (1) bulan paska operasi ➤ Enam (6) bulan s/d satu (1) thn paska operasi
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu tindakan lasik 15 menit untuk 1 (satu) mata
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		2. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Lasik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10);



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



**BANGGA
BERWISATA
INDONESIA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu : AC, Sofa, air minum, komputer, meja, kursi, pesawat telpon 2. Ruang Pemeriksaan ber AC, meja, kursi 3. Ruang Persiapan : AC, Sofa, meja, kursi, alat kesehatan, pesawat telepon 4. Ruang Tindakan : AC, kursi, alat kesehatan, layar monitor
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 2. Perawat dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 3. Refraksionis dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Instalasi 2. Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Mata : 9 orang 2. Perawat : 7 orang 3. Refraksionis : 3 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 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan 2. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIP, SIK



IX

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
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

PARAF HIERARKI	
WADIR ASD	W
KABAG ADUM	

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI
NIP. 19711005 200003 2 007



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
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

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



BANGGA
BERWISATA
INDONESIA

LAMPIRAN X
 KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
 BALI MANDARA
 NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
 PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
 LABORATORIUM

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN		
PENYAMPAIAN LAYANAN				
1	Persyaratan pelayanan	1. Permintaan Laboratorium 2. Kartu Identitas Berobat (KIB)		
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Petugas) Terima surat permintaan pemeriksaan Laboratorium dari unit layanan melalui sistem elektronik. 2. (Pasien) datang ke unit layanan lab dengan menunjukkan kelengkapan persyaratan 3. (Petugas Lab) Siapkan peralatan, dan berikan KIE 4. (Petugas Lab) Lakukan pemeriksaan dan persilahkan pasien untuk kembali ke unit layanan perujuk 5. (Petugas Lab) Input hasil laboratorium pada aplikasi ERM yang tersedia		
3	Jangka waktu penyelesaian	Jenis Permintaan	Jenis Pemeriksaan	Waktu Tunggu Hasil
		Pemeriksaan Jamur pada sekret mata	KOH	Sepuluh menit (10 menit)
		Pemeriksaan swab mata	Gram	satu jam (60 menit)
		Pemeriksaan gula darah dengan glucose meter	GDS	Lima menit (5 menit)
		Pemeriksaan hematologi	DL, BT, CT	Dua jam (120 menit)
		Pemeriksaan Kimia Klinik	SGOT, SGPT, BUN, Kreatinin, Gula Darah	dua jam (120 menit)
			HbA1c	Lima Belas Menit (15 menit)
		Pemeriksaan elektrolit	Na+, K+, Cl+	Dua jam (120 menit)



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Laboratorium
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43/MENKES/PER/III/2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1216); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Komputer dan printer 3. Pesawat Telepon 4. Alat <i>Hematology Analyser</i> 5. Alat Kimia Klinik 6. Alat Pemeriksaan Elektrolit 7. Alat POCT 8. Alat HbA1C 9. Mikroskop
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik dengan SPK dan RKK 2. Analis kesehatan dengan SPK dan RKK
4	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik : 1 orang 2. Analis kesehatan : 3 orang 3. Tenaga Administrasi : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan laboratorium diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan. 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah memiliki surat penugasan klinis.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan. 2. Petugas yang memberikan 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.

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
RADIOLOGI

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Permintaan Pemeriksaan Radiologi 2. Kartu Identitas Berobat (KIB)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Terima form permintaan pemeriksaan radiologi dari pasien dan urutkan berdasarkan kedatangan serta cocokkan permintaan radiologi pada sistem (SIMRS) 2. Lakukan identifikasi pasien dengan cara menanyakan nama lengkap dan kartu pasien, sesuaikan dengan data pasien yang terdapat di permintaan pemeriksaan radiologi 3. Catat pada buku register pemeriksaan radiologi 4. Lakukan pemeriksaan radiologi 5. Upload hasil pemeriksaan radiologi dan expertise dokter ke ERM (Hasil pemeriksaan radiologi sudah langsung terupload di PACS) 6. Berikan penjelasan kepada pasien dan keluarga bahwa hasil radiologi sudah langsung diupload di ERM sehingga pasien tidak perlu menunggu hasil radiologi
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu Pelayanan: Waktu tunggu hasil pemeriksaan 120 menit
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Radiologi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pelayanan Radiologi Klinik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1058); 2. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 4. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 6. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Pesawat Sinar X 2. <i>Computer Radiography (CR)</i> 3. Printer CR 4. Kaset X-Ray 5. Komputer dan Printer 6. <i>Digital Radiography (DR)</i> 7. Alat Proteksi Radiasi 8. PACS
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis Radiologi dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis 2. Radiografer dengan Surat Penugasan Klinis dan Rincian Kewenangan Klinis
4	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Radiologi : 1 orang 2. Radiografer/PPR : 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 Kinis 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan agar melaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan 2. Layanan radiologi diberikan oleh petugas radiologi yang berkompeten



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
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.

DIREKTUR

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
FARMASI

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Pasien menunjukkan surat pengantar pengambilan obat dari unit layanan 2. KIB (Kartu Identitas Berobat)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Pasien) Masukan surat pengantar pengambilan obat, ke dalam wadah yang tersedia di meja pelayanan obat farmasi; 2. (Petugas farmasi) Mempersilakan pasien untuk menunggu diruang tunggu; 3. Proses E-resep, lakukan Telaah Resep dan Validasi proses penerimaan E-resep; 4. Siapkan Obat, lakukan Telaah Obat dan Validasi proses persiapan obat; 5. Ambil surat pengantar pengambilan obat dan cocokan dengan obat yang sudah disiapkan; 6. Panggil nama pasien dan minta KIB pasien, lakukan validasi proses penyerahan obat dengan mencocokkan identitas pasien dari KIB (Nama, Nomor RM) dan surat pengantar pengambilan obat serta lakukan kros cek ulang obat yang sudah disiapkan; 7. Serahkan Obat ke pasien dan lakukan PIO/ Konseling terhadap pasien
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Waktu tunggu obat racikan : 60 menit 2. Waktu tunggu obat non racikan : 30 menit
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Farmasi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp : 0361-243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 49); 2. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 4. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 6. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang Penyimpanan sediaan farmasi dan alat kesehatan yang dilengkapi dengan AC lemari pendingin, thermometer-hygrometer, rak dan lemari penyimpanan. 2. Ruangan Administrasi yang dilengkapi dengan seperangkat meja dan kursi, seperangkat komputer dan printer. 3. Ruang pelayanan yang dilengkapi dengan seperangkat meja dan kursi, seperangkat computer dan printer, wastafel, dispenser air minum. 4. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi tunggu 5. Telepon disetiap ruangan 6. <i>Pneumatic tube</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker dengan STRA dan SPK/RKK 2. Tenaga Teknis Kefarmasian dengan STRTTK dan SPK/RKK
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Ka. Instalasi 2. Supervisi atasan langsung;
5	Jumlah Pelaksana	1. Apoteker : 7 Orang 2. Tenaga Teknis Kefarmasian : 8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah dapat Surat Penugasan Klinis dengan Rincian Kewenangan Klinis 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Sediaan Farmasi dan Alat kesehatan dijamin keasliannya 2. Layanan Farmasi KIE (PIO dan Konseling) diberikan oleh petugas farmasi yang berkompeten
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

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN XIII
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
OPTIK

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Resep kacamata 2. Kartu Identitas Berobat (KIB)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Petugas) Cek pada system resep kacamata yang masuk dari poliklinik 2. (Petugas) Cetak dan serahkan resep kacamata serta jelaskan pada pasien terkait pengambilan kacamata pada optik kerjasama BPJS (untuk pasien BPJS) 3. (Petugas) Persilahkan pasien untuk melakukan pemilihan frame, dan jenis lensa, serta lakukan KIE 4. (Pasien) melakukan pembayaran uang muka di kasir. 5. (Petugas) Catat resep dan data pasien dalam buku register dan informasikan waktu pengambilan kacamata 6. (Petugas) Proses pembuatan kacamata sesuai resep 7. (Petugas) Hubungi/telpon pasien, infokan pasien bahwa kacamata sudah selesai 8. (Pasien) Lakukan pembayaran pelunasan di kasir 9. (Petugas) Serahkan kacamata dan lakukan KIE
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 14 hari
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Optik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Mesin faset 3. Counter display frame 4. Komputer dan Printer 5. Kursi 6. Lensometer 7. Ultrasonic
3	Kompetensi Pelaksana	Refraksionis Optisien : 5 orang
4	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	Refraksionis Optisien : 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Jangka waktu penyelesaian sesuai jadwal yang ditentukan 2. Pasien akan diinformasikan via telpon apabila waktu penyelesaian lebih cepat dari jadwal
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan 2. Petugas yang memberi pelayanan memiliki SIK, STR dan terlatih 3. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
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

DIREKTUR,


NI MADE SURYANADI
NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN XIV
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

**STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN MEDIS**

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, SIM, KIA, Paspor, KITAS) 2. Kartu Identitas Berobat (KIB) 3. Surat Kuasa Pemaparan isi rekam medis yang di isi oleh pasien 4. Surat kuasa permintaan data medis dari pasien (Jika yang meminta bukan pasien langsung/pihak ketiga) 5. Surat permintaan pembuatan VER dari Kepolisian.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Petugas) Terima surat permintaan pembuatan Surat Keterangan Medis/SKM (Ringkasan Perawatan Pasien, Visum et Repertum /VER, Surat Keterangan Tindakan Lasik) dan Surat kuasa permintaan data medis bermaterai khusus jika yang meminta bukan pasien langsung/pihak ketiga. 2. (Petugas) Minta kartu identitas diri pasien/pihak ketiga (bila bukan pasien langsung) (KTP/Paspor, SIM, KIA,KITAS), KIB dan nomor kontak yang dapat dihubungi bila SKM sudah selesai diproses dan di fotocopi untuk diarsipkan. 3. (Petugas) Menginformasikan kepada pasien/keluarga/pihak ketiga/Kepolisian biaya pengurusan SKM sesuai dengan tarif yang sudah ditetapkan. 4. (Petugas) Menulis di register permintaan SKM. 5. (Pasien) Mengisi Surat Kuasa Pemaparan Isi Rekam Medis dan menandatangani. 6. (Petugas) Ajukan pengisian form ringkasan perawatan pasien/VER/form isian asuransi/surat keterangan tindakan lasik ke dokter yang merawat pasien (DPJP). 7. (Petugas) Ketik surat keterangan tindakan lasik yang sudah diisi DPJP.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		8. (DPJP) Koreksi kembali isian SKM yang dibuat apabila sudah benar tanda tangani SKM tersebut. 9. (Petugas) Stempel dan fotocopi SKM yang sudah jadi. 10. (Petugas) Hubungi pasien/pihak yang diberi kuasa/kepolisian bahwa SKM sudah dapat diambil dengan membayar biaya administrasi di kasir. 11. (Pasien) Pasien/pihak ketiga/Kepolisian membayar biaya administrasi di kasir. 12. (Petugas) Terima bukti pembayaran SKM, meminta pasien/pihak ketiga/kepolisian untuk menandatangani pengambilan SKM, dan serahkan SKM.
3	Jangka waktu penyelesaian	3 X 24 Jam Kerja
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 2. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Surat Keterangan Medis (SKM)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888



B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer dan printer 2. Meja dan kursi 3. Pesawat telpon 4. Register Permintaan SKM 5. Formulir Surat Keterangan Medis 6. Formulir Surat Kuasa Pemaparan isi Rekam Medis 7. Surat Kuasa dari Pasien (jika bukan pasien yang meminta) 8. Formulir Surat kuasa permintaan data medis dari pasien (Jika yang meminta bukan pasien langsung/pihak ketiga) 9. Amplop 10. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	1. D3/ D4/ S1 RMIK 2. S1 Semua jurusan minimal kerja 2 tahun di Unit rekam medis



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Kepala Unit RM 2. Supervisi Ketua Tim penunjang non medik 3. Supervisi Kabid Pelayanan Penunjang
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan, jam pelayanan SKM : • Senin – Kamis :08.00 s/d 14.00 wita • Jumat : 08.00 s/d 11.30 Wita 2. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
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

DIREKTUR

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN XV
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

**STANDAR PELAYANAN
PERIJINAN MAGANG TENAGA KESEHATAN DAN NON
TENAGA KESEHATAN**

A.KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Surat Permohonan dari institusi /per-orangan 2. Daftar Riwayat hidup 3. Foto kopi Kartu Tanda Penduduk 4. Foto kopi ijazah dan STR yang dilegalisir khusus untuk perawat dan dokter 5. Pasfoto
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Petugas) Terima dokumen Permohonan dan verifikasi 2. (Kepala Bidang Diklit dan Sarpras) Telaah permohonan a. Tentukan jadwal pelaksanaan b. Tentukan pembimbing 3. Balas surat permohonan
3	Jangka waktu penyelesaian	10 hari kerja
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 2. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Surat ijin magang



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer dan printer 2. Meja dan kursi 3. Sarana Komunikasi 4. Internet
3	Kompetensi Pelaksana	Diploma / Sarjana
4	Pengawasan Internal	1. Kabid Diklit dan Supras 2. Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Penelitian
5	Jumlah Pelaksana	Diploma / Sarjana : 1 orang



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai dengan hari kerja 2. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan uang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan, agar melaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
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

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAMPIRAN XVI
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
PERIJINAN PENELITIAN

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	1. Surat Permohonan dari institusi /per-orangan 2. Proposal penelitian yang telah disetujui oleh penguji 3. Daftar Riwayat hidup pemohon 4. <i>Etical Clearance</i> 5. Surat ijin penelitian dari Badan Penanaman Modal dan Perijinan Satu Pintu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Terima dokumen Permohonan dan verifikasi 2. Telaah permohonan oleh Komite Etik Penelitian • <i>Exempt</i> • <i>Expedited</i> • <i>Fullboard</i> 3. Rekomendasi Komite Etik Penelitian 4. Balas surat permohonan
3	Jangka waktu penyelesaian	• <i>Exempt</i> : 10 hari kerja • <i>Expedited</i> : 15 hari kerja • <i>Fullboard</i> : 20 hari kerja
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 2. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
5	Produk pelayanan	Surat Ijin Penelitian
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer dan printer 2. Map Rekam Medis 3. Meja dan kursi 4. Pesawat telpon
3	Kompetensi Pelaksana	1. Diploma / Sarjana 2. S1 3. Dokter Spesialis



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
4	Pengawasan Internal	1. Kabid Diklit dan Sapras 2. Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Penelitian
5	Jumlah Pelaksana	Komisi Etik Penelitian: 1. Tenaga Profesi : 11 orang 2. Tenaga pendidikan kesehatan : 2 orang 3. Diploma/Sarjana : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai dengan hari kerja 2. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari punggutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan uang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan, agar melaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
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

DIREKTUR



NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAMPIRAN XVII
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
IJIN STUDI BANDING

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	Surat Permohonan dari Institusi/per-orangan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. (Petugas) Terima dokumen Permohonan 2. Telaah permohonan studi banding 3. Tentukan Narasumber 4. Balas surat permohonan
3	Jangka waktu penyelesaian	10 hari kerja
4	Biaya/tarif	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 2. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Surat Persetujuan studi banding
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS/WA Pengaduan : 08161325888



B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 3. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer dan printer 2. Meja dan kursi 3. Pesawat telpon
3	Kompetensi Pelaksana	Diploma / Sarjana
4	Pengawasan Internal	1. Kabid Diklit dan Saprass 2. Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Penelitian
5	Jumlah Pelaksana	Diploma/Sarjana
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai dengan hari kerja 2. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan uang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan, dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
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.

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN XVIII
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

STANDAR PELAYANAN
KASIR

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan pelayanan	A. Pasien Rawat Jalan Umum/JKN/Jaminan Kesehatan Lainnya Pasien Baru/Lama • Nomor Registrasi • Kartu Identitas Berobat • Nota Tindakan (dikecualikan untuk pasien JKN) • <i>Guarantee Letter</i> (Untuk Jaminan Kesehatan lainnya) • Bukti Tindakan B. Pasien Rawat Inap Umum/JKN/Jaminan Kesehatan lainnya • Kartu Identitas Berobat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Pasien Rawat Jalan Umum 1. (Pasien) Serahkan bukti pendaftaran dari loket kekasir. 2. (Petugas) Masukkan nomor register pasien di SIMRS, dan sampaikan jumlah biaya tagihan kepada pasien. Arahkan pasien ke poli. 3. (Pasien) Serahkan nota tindakan kekasir setelah pelayanan selesai 4. (Petugas) Panggil pasien sesuai urutan penyerahan nota tindakan. 5. (Petugas) konfirmasi identitas pasien dan pelayanan yang telah diberikan berdasarkan nota tindakan dan inputan SIMRS dengan memasukkan nomor register yang tercantum dalam nota tindakan ke sistem SIMRS <i>interface</i> Kasir . 6. (Petugas) Cetak <i>billing</i> melalui register keluar 7. (Petugas) Sampaikan jumlah biaya tagihan yang harus dibayarkan kepada



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		pasien/keluarga pasien serta fasilitas metode pembayaran yang tersedia. 8. (Pasien/keluarga) Berikan konfirmasi atas identitas dan layanan yang telah diberikan dengan menandatangani <i>billing</i>. 9. (Pasien) Bayar sesuai tagihan yang disampaikan petugas kasir. 10. (Petugas) Terima dan hitung pembayaran pasien dan konfirmasi bila jumlah telah sesuai 11. (Petugas) Tandatangani <i>billing</i> dan berikan stempel lunas. 12. (Petugas) Serahkan <i>billing</i> asli kepada pasien dan diarahkan ke farmasi dengan menunjukkan bukti pembayaran untuk pengambilan obat, B. Pasien Rawat Jalan JKN/Jaminan Kesehatan Lainnya 1. (Petugas) Terima pembayaran, berikan tanda lunas pada cetakan nomor registrasi. Serahkan Kartu Identitas Berobat, arahkan pasien menuju Poliklinik (khusus untuk pasien yang cetak kartu ulang). 2. (Pasien) Serahkan berkas kekasir berupa bukti tindakan dan dokumen lainnya. (untuk pasien JKN) setelah pelayanan selesai. 3. (Petugas) Mengarahkan pasien ke pemeriksaan penunjang dan farmasi untuk pengambilan obat (jika ada), dan mengarahkan pulang jika tidak ada obat 4. (Pasien) Serahkan bukti tindakan kekasir, Kartu Identitas Berobat serta <i>Guarantee Letter</i> (untuk Jaminan Kesehatan Lainnya) setelah pelayanan selesai. 5. (Petugas) Panggil pasien sesuai urutan penyerahan nota Tindakan (khusus untuk pasien jaminan kesehatan lainnya) 6. (Petugas) konfirmasi identitas pasien dan pelayanan yang telah diberikan berdasarkan nota tindakan dan inputan SIMRS dengan memasukkan nomor register yang tercantum dalam nota tindakan ke sistem SIMRS <i>interface</i> Kasir. 7. (Pasien/keluarga) Berikan konfirmasi atas identitas dan layanan yang telah diberikan.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		8. (Petugas) Cetak <i>billing</i> melalui registrasi keluar dan cetak tagihan berdasarkan aplikasi penjamin kesehatan lainnya, sampaikan jumlah biaya tagihan yang akan ditanggung oleh JKN/Penjamin Kesehatan Lainnya kepada pasien/keluarga pasien. 9. (Petugas) Minta pasien menandatangani <i>billing</i> sekaligus menyampaikan jumlah tagihan pelayanan yang ditanggung oleh pihak penjaminan kesehatan. 10. (Pasien) Tandatangani <i>billing</i> (khusus untuk pasien jaminan kesehatan lainnya) 11. (Petugas) Tandatangani <i>billing</i> khusus untuk pasien jaminan kesehatan lainnya , dan mengarahkan ke farmasi untuk pengambilan obat (jika ada) C. Pasien Rawat Inap Umum 1. (Pasien) Serahkan Kartu Identitas Berobat ke petugas kasir 2. (Petugas) Panggil pasien sesuai urutan penyerahan Kartu Identitas Berobat. 3. (Petugas) konfirmasi identitas pasien dan pelayanan yang telah diberikan berdasarkan inputan SIMRS dengan memasukkan nomor identitas pasien yang tercantum pada Kartu Identitas Berobat ke sistem SIMRS <i>interface</i> Kasir 4. (Pasien/keluarga) Berikan konfirmasi atas identitas dan layanan yang telah diberikan. 5. (Petugas) Sampaikan jumlah biaya tagihan yang harus dibayarkan kepada pasien/keluarga pasien serta fasilitas metode pembayaran yang tersedia. 6. (Pasien) Bayar sesuai tagihan 7. (Petugas) Terima dan hitung pembayaran pasien dan konfirmasi bila jumlah telah sesuai 8. (Petugas) Cetak <i>billing</i> melalui registrasi keluar 9. (Petugas) Minta pasien menandatangani <i>billing</i> 10. (Pasien) Tandatangani <i>Billing</i>. 11. (Petugas) Serahkan <i>Billing</i> asli kepada pasien, dan arahkan Pasien atau keluarga kembali ke ruang rawat inap untuk menunjukkan bukti pembayaran ke petugas rawat inap.



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		D. Pasien Rawat Inap JKN/Jaminan Kesehatan lainnya 1. Pasien JKN yang rawat inap, administrasi di rawat inap telah selesai langsung dipersilahkan pulang oleh rawat inap 2. (Pasien) Serahkan Kartu Identitas Berobat serta <i>Guarantee Letter</i> (untuk Jaminan Kesehatan Lainnya) kekasir 3. (Petugas) Panggil pasien sesuai urutan penyerahan Kartu Identitas Berobat. 4. (Petugas) konfirmasi identitas pasien dan pelayanan yang telah diberikan berdasarkan inputan SIMRS dengan memasukkan nomor identitas pasien yang tercantum pada Kartu Identitas Berobat ke sistem SIMRS <i>interface</i> Kasir. 5. (Petugas) memproses berkas tersebut kemudian mengirim berkas tersebut lewat email ke asuransi yang digunakan pasien tersebut 6. (Petugas) menyampaikan kepada pasien karena menunggu balasan email membutuhkan waktu yang tidak menentu, petugas kasir memberitahukan ke pasien/pengantar bahwa jika administrasi di ruang rawat inap sudah selesai maka pasien boleh pulang. 7. (Petugas) setelah email dibalas dan mengindikasikan ada selisih biaya, selanjutnya akan menghubungi pasien terkait selisih biaya 8. (Petugas) Cetak <i>billing</i> melalui registrasi keluar. Sampaikan jumlah biaya tagihan yang ditanggung pihak penjamin kesehatan kepada pasien/keluarga pasien. Minta pasien menandatangani <i>billing</i>. 9. (Pasien/keluarga) Berikan konfirmasi atas identitas dan layanan yang telah diberikan dengan menandatangani <i>billing</i>. 10. (Petugas) menyerahkan <i>Billing</i> asli kepada pasien E. Pasien Rawat Inap JKN Naik Kelas Perawatan 1. (Petugas) Menerima informasi dan dokumen pasien rawat inap naik kelas perawatan dari petugas rawat inap. Teruskan informasi ke unit klaim. 2. (Petugas) Menerima hasil perhitungan biaya kenaikan kelas perawatan dari unit klaim. 3. (Petugas) Input data pasien ke SIMRS dan lakukan cetak <i>billing</i>. Cek kesesuaian <i>billing</i>. Informasikan ke rawat inap bahwa proses penghitungan biaya kenaikan kelas



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
		perawatan telah selesai dan pasien dapat diarahkan untuk datang menyelesaikan administrasi pulang ke kasir. (Pasien) Serahkan Kartu Identitas Berobat (Petugas) konfirmasi identitas pasien, sampaikan jumlah tagihan biaya kenaikan kelas perawatan, jumlah biaya yang ditanggung oleh BPJS, fasilitas metode pembayaran yang tersedia dan minta pasien menandatangani <i>billing</i> (Pasien) Bayar sesuai tagihan, tandatangani <i>billing</i> (Petugas) Terima pembayaran, bila telah sesuai, tanda tangani <i>billing</i>, distempel, serahkan <i>billing</i> asli kepada pasien, dan arahkan pasien atau keluarga kembali ke ruang rawat inap untuk menunjukkan bukti pembayaran ke petugas rawat inap
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu tunggu pelayanan kasir 20 menit
4	Biaya/tarif	- Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan; - Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); - Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
5	Produk pelayanan	Layanan Kasir
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Email : rsmbm@baliprov.go.id Telp. : 0361 – 243350 SMS Pengaduan : 08161325888, 08124647025

B. KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 51 Tahun 2018 tentang Pengenaan Urun Biaya



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		dan Selisih Biaya Dalam Program Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1663); 2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Sarana Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2026 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 2); 3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1); 4. Peraturan Gubernur Bali Nomor 7 Tahun 2025 tentang Tarif Layanan Objek Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 10); 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 49 Tahun 2025 tentang Detail Rincian Objek Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 52);
2	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer dan printer 2. Mesin Edisi Bank Mandiri, Mesin Edisi BPD, Tablet untuk operasional QRIS BPD 3. Meja dan kursi 4. Pesawat telpon 5. Mesin hitung uang 6. Laci Kasir
3	Kompetensi Pelaksana	S1/D3/SMA/ sederajat serta menguasai komputer
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Katim Pengelolaan Pendapatan 2. Supervisi Kepala Bagian Keuangan
5	Jumlah Pelaksana	1. S1 : 3 orang 2. D-3 : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan, jam buka kasir :



NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN LAYANAN		
		• Senin – Kamis : 07.30 s/d 15.30 wita • Jumat : 07.30 s/d 13.00 wita 2. Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, terbebas dari pungutan liar, calo dan gratifikasi. Apabila ada penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai kami saat menerima layanan dapat dilaporkan dengan melengkapi bukti otentik melalui www.lapor.go.id.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standard pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007



LAMPIRAN XIX
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA
NOMOR B.43.100.3.3/99/YANMED/RSM.BM
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PADA RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN KESANGGUPAN
UNTUK MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI
DENGAN STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN
PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN
MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS,
SERTA BERSEEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI,
DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA
PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI
STANDAR”

DIREKTUR,

NI MADE SURYANADI

NIP. 19711005 200003 2 007

