



**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD RUMAH SAKIT JIWA**

Jl. Kusuma Yuda No. 29, Telp. (0366) 91073-91074  
Bangli 80613

Website : [www.rsjiwa.baliprov.go.id](http://www.rsjiwa.baliprov.go.id)

Email : [admin.rsjiwa@baliprov.go.id](mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id)

---

Lampiran : Keputusan Direktur UPTD Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali  
Nomor : 188.44 / 2872. 29 / RSJ / 2019  
Tanggal : 15 Juni 2019

---

**A. PENDAHULUAN**

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan untuk melaksanakan ketentuan pasal 195 dari peraturan tersebut telah ditetapkan Peraturan Gubernur Bali No 50 Tahun 2018 tentang pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, tugas, dan fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis daerah rumah sakit di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan agar berjalan sesuai tupoksi tersebut maka perlu perencanaan anggaran yang berbasis kinerja yaitu; menyusun rencana dan program kerja seksi.

**B. STANDAR PELAYANAN**

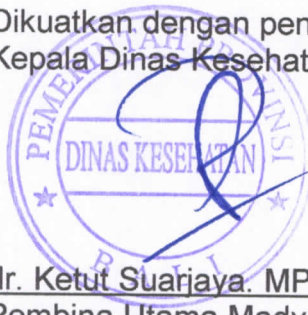
Jenis Pelayanan Informasi dan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. U.U.RI No 25 Th 2009, Tentang Pelayanan Publik</li><li>2. U.U.RI No 36 Th 2009, Tentang Kesehatan</li><li>3. U.U.RI No 44 Th 2009, Tentang Rumah Sakit</li><li>4. Kepmenkes No 129 Th 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</li><li>5. Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li><li>6. Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Konsumen.</li><li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 40 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat.</li><li>8. Pergub Bali No 69 Th 2016, Tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Bali Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali</li></ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Klien mempergunakan sarana informasi dan pengaduan yang tersedia</li><li>2. Menunjukkan identitas diri</li><li>3. Menyampaikan isi pengaduan dilengkapi data</li></ol>
3	Sistem, mekanisme,	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Klien menunjukkan identitas dan</li></ol>

	dan prosedur	<p>menyampaikan informasi yang dibutuhkan dan pengaduan (Lisan/Tertulis) yang ingin disampaikan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mencatat dan memberikan penjelasan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dan pengaduan yang ingin disampaikan</li> <li>3. Petugas menanyakan kepada klien tentang kepuasan penjelasan dan informasi yang telah diberikan</li> <li>4. Petugas akan berkoordinasi dengan bidang lainnya terkait informasi yang dibutuhkan serta menindaklanjuti ke atasan/ Tim Pengaduan/ manajemen apabila klien merasa belum puas atau tidak puas terhadap penjelasan sebelumnya</li> <li>5. Petugas bersama Tim pengaduan memproses tindak lanjut pengaduan</li> <li>6. Petugas menghubungi klien via telepon atau bersurat sesuai hasil penyelesaian pengaduan</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komplain kategori merah (KKM) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1x24 jam</li> <li>2. Komplain kategori kuning (KKK) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari</li> <li>3. Komplain kategori hijau (KKH) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari</li> </ol>
6	Produk Pelayanan	Layanan Informasi dan Pengaduan
7	Sarana Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Registrasi</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Ruang Pengaduan</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrasi</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Tenaga Professional lainnya</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<p>Fungsional : SPI melakukan pengawasan secara teratur sesuai jadwal.</p> <p>Struktural : Direktur dan jajarannya secara hierarki</p>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Konsumen melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Keluhan langsung pelanggan</li> <li>3. Email : <a href="mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id">admin.rsjiwa@baliprov.go.id</a></li> <li>4. Telp : (0366) 91073.91074.91008</li> </ol> <p>Humas Direktur, SPI, User (Pelaksana)  SPI User (Pelaksana)  SPI Direktur dan humas</p> <p>Pengaduan yang masuk ke Humas diteruskan ke Direktur, SPI dan pelaksana. Kemudian SPI mengecek langsung ke user dan mendapatkan konfirmasi dan kenyataan di lapangan. Hasil</p>

		investigasi SPI disampaikan ke Direktur dan humas. Humas memnerikan jawaban ke pihak yang memberikan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan Pelayanan Informasi dan Pengaduan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas Satpam 24 Jam
14	Evaluasi Kinerja	Survey IKM dan Evaluasi secara berkala sesuai rencana

Dikuatkan dengan pengesahan oleh  
Kepala Dinas Kesehatan Provinsi bali



dr. Ketut Suarjaya. MPPM  
Pembina Utama Madya/IVd  
NIP . 19620115 198710 1 001

Ditetapkan di Bangli  
Pada tanggal : 15 Juni 2019  
Direktur UPTD Rumah Sakit Jiwa  
Dinas Kesehatan Provinsi Bali



dr. I Dewa Gede Basudewa , Sp. KJ  
Pembina Tk. I  
NIP : 19620802 199103 1 003



**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD RUMAH SAKIT JIWA**  
Jl. Kusuma Yuda No. 29, Telp. (0366) 91073-91074  
Bangli 80613  
Website : [www.rsjiwa.baliprov.go.id](http://www.rsjiwa.baliprov.go.id)  
Email : [admin.rsjiwa@baliprov.go.id](mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id)

---

## MAKLUMAT

### PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN  
PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN SESUAI STANDAR  
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI  
JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN  
PERUNDANG – UNDANGAN YANG BERLAKU”**

Mengetahui  
Direktur UPTD. Rumah Sakit Jiwa  
Provinsi Bali



Dr. I Dewa Gede Basudewa, Sp.KJ  
Pembina Tk. I  
NIP. 19620802 199103 1 003

Ditetapkan di Bangli  
Pada tanggal : 15 Juni 2019  
Kepala Instalasi Humas UPTD Rumah  
Sakit Jiwa Provinsi Bali

Ni Komang Ayu Trisnahari, S.KM. M.Kes  
Pembina  
NIP. 19750723 199703 2 004