



පිළිගිණු ආචාර්ය කාර්යාලය  
**PEMERINTAH PROVINSI BALI**

නිකඩ ක්ෂේත්‍ර සහ සෞඛ්‍ය  
**DINAS KESEHATAN**

ඉහල මට්ටමේ සුවසේන සෞඛ්‍ය සේවාව

**RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA**

රජයේ සුවසේන සෞඛ්‍ය සේවාව, කුසුමා යුධා පාරේ, බන්ග්ලි 80613, ටෙලිෆෝන (0366) 91073

Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073  
 Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id



## STANDAR PELAYANAN INFORMASI

### A. PENDAHULUAN

Pelayanan informasi merupakan salah satu kegiatan yang dilaksanakan di unit Humas dan Pemasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Tujuan dari pelayanan informasi adalah untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat .

### B. STANDAR PELAYANAN


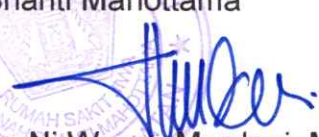
Jenis Layanan: Pelayanan Informasi

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien mempergunakan sarana informasi yang tersedia</li> <li>1. Menunjukkan identitas diri</li> <li>2. Menyampaikan isi pengaduan dilengkapi data</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien menunjukkan identitas dan petugas mencatat di register informasi</li> <li>1. Klien menyampaikan informasi yang dibutuhkan baik secara lisan maupun tertulis kepada petugas</li> <li>2. Petugas mencatat dengan detail informasi yang disampaikan oleh klien</li> <li>3. Petugas mengidentifikasi katagori informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhannya</li> <li>4. Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan klien dan menanyakan tanggapan atas informasi yang sudah disampaikan kepada klien</li> <li>5. Petugas dapat berkoordinasi dengan unit lainnya bila membutuhkan informasi yang update /informasi tambahan lainnya</li> <li>6. Petugas memastikan kembali kepada klien bila tidak ada informasi lain yang dibutuhkan</li> <li>7. Petugas menyampaikan media informasi yang ada di RSJMSM dan dapat diakses oleh klien sekaligus</li> </ol>

		dapat memberikan ulasan terkait pengalamannya di RSJMMS
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pemberian informasi diselesaikan kurang dari 24 jam
4	Biaya / Tarif	Pelayanan informasi tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Informasi Jawaban atas informasi yang dibutuhkan Saran dan masukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan Konsumen melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran : ada di masing-masing ruangan dan unit</li> <li>2. Email : <a href="mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id">admin.rsjiwa@baliprov.go.id</a></li> <li>3. Website : <a href="http://rsjiwa.baliprov.go.id">http://rsjiwa.baliprov.go.id</a></li> <li>4. Facebook : Rumah Sakit Jiwa Manah Shanti Mahottama</li> <li>5. Instagram : @rsmanahshantimahottama</li> <li>6. Whatsapp Customer Service : 081246422848</li> <li>7. SP4N Lapor : <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a></li> </ol> <p>Ruang Pengaduan : Unit Humas dan Pemasaran</p> <p><b>Alur Keluhan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dari Ruangan/Unit terkait/ Costumer service dan ditindaklanjuti oleh Tim Pusat Pengelolaan Pengaduan.</li> <li>2. Petugas di ruangan/unit dapat memberikan klarifikasi ke pihak pengadu disetiap pengaduan yang bisa diselesaikan secara langsung dan dapat mengklarifikasi pengaduan dengan menghubungi pihak pengadu melalui telepon ataupun korespondensi</li> </ol>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> </ol>

		<p>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1596 Tahun 2024, tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit</p> <p>7. Peraturan Gubernur Bali Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit</p>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Informasi</li> <li>2. Buku registrasi informasi</li> <li>3. Meja kerja</li> <li>4. Kursi kerja</li> <li>5. AC</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Telpon</li> <li>8. HP</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrasi</li> <li>2. Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Tenaga Professional lainnya (fasilitator bahasa isyarat)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fungsional : SPI melakukan pengawasan secara teratur sesuai jadwal.</li> <li>2. Struktural : Direktur dan jajarannya secara hirarki</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Kesehatan : 4 orang</li> <li>2. Tenaga Administrasi : 11 orang</li> <li>3. Tenaga Professional lainnya (fasilitator bahasa isyarat) : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan informasi akan dilakukan dengan cepat, akurat dan transparan</li> <li>2. Klien akan dihubungi jika ada informasi tambahan yang akan diperlukan</li> </ol>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Klien akan dijaga kerahasiaannya</li> <li>2. Pelayanan informasi akan dilakukan dengan aman</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capaian Indikator Mutu Humas dan Pemasaran</li> <li>2. Capaian Kinerja Bidang Perencanaan dan Pengembangan</li> </ol>

Ditetapkan di Bangli  
 Pada Tanggal : 2 Maret 2026  
 Direktur Rumah Sakit Jiwa Manah  
 Shanti Mahottama

  
  
 dr. Ni Wayan Murdani, MAP  
 Pembina TK I ( IV/b)



පිළිගිණු ප්‍රාදේශීය පාලි  
PEMERINTAH PROVINSI BALI

ශික්‍ෂිතී මානව සම්පත්  
DINAS KESEHATAN

භෞත සුවභාවය සහ මනස සුවභාවය

**RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA**

මනසි සුවභාවය සහ භෞත සුවභාවය සඳහා සුවභාවය සහ මනස සුවභාවය (0366) 91073

Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073

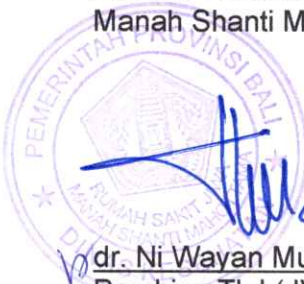
Laman : [www.rsjiwa.baliprov.go.id](http://www.rsjiwa.baliprov.go.id) Pos-el : [admin.rsjiwa@baliprov.go.id](mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id)




### MAKLUMAT PELAYANAN PELAYANAN INFORMASI

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN INFORMASI SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN TERUS - MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

Mengetahui  
Direktur Rumah Sakit Jiwa  
Manah Shanti Mahottama



  
dr. Ni Wayan Murdani, MAP  
Pembina Tk I (IV/b)

Ditetapkan di Bangli  
Pada Tanggal: 2 Maret 2026  
Kepala Unit Humas dan Pemasaran  
Rumah Sakit Jiwa  
Manah Shanti Mahottama

  
Ni Komang Ayu Trisnahari, SKM., M.Kes  
Pembina (IV/a)