



පිළිගිණු ඉප්‍රාචිකුටි තාඛි  
PEMERINTAH PROVINSI BALI

නිකඩි කිඟුසාහාකි  
DINAS KESEHATAN

භූමු සාඛිහි බලා චකු ආදි චඟාචුච

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

බලකි කුසුමා ජුධා අකාචාල කුසුමා ජුධා ජංචනා චිඟුසාහාකි (0366) චචංචනු

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 PENGADUAN

### A. PENDAHULUAN

Pelayanan pengaduan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Tujuan dari pelayanan pengaduan adalah untuk memberikan penanganan pengaduan yang akurat dan tepat waktu kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat serta menindaklanjuti saran yang disampaikan.

### B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan: Pelayanan Pengaduan

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<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. Mengisi formulir saran/pengaduan/keluhan</li><li>4. 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 pengaduan agar terecord sebagai pengadu</li><li>2. Klien menyampaikan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis kepada petugas</li><li>3. Petugas mencatat dengan detail materi aduan yang disampaikan oleh klien</li><li>4. Petugas mengidentifikasi katagori pengaduan yang disampaikan apakah masuk katagori keluhan ringan, sedang atau berat</li><li>5. Jika katagori ringan petugas dapat memberikan penjelasan secara langsung terkait pengaduan yang disampaikan oleh klien</li><li>6. Jika katagori sedang yang memerlukan koordinasi dengan unit terkait maka perlu dilakukan koordinasi untuk mendapatkan penjelasan yang lebih detail dari unit terkait</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Jika katagori berat maka perlu dilakukan investigasi bersama unit terkait sebelum diberikan penjelasan kepada klien</li> <li>8. Petugas menanyakan kepada klien tentang tanggapan atas penjelasan yang diberikan oleh petugas</li> <li>9. Petugas dapat menilai kepuasan Klien atas penjelasan yang diberikan dengan melihat klien tidak mengajukan komplain kembali atas permasalahan yang sama</li> <li>10. Petugas dapat berkoordinasi dengan Tim P3 untuk setiap komplain yang belum dapat diatasi</li> <li>11. Tim P3 melakukan penanganan komplain sesuai dengan hasil identifikasi jenis komplain apakah ringan, sedang atau berat untuk dapat menentukan penanganan yang tepat dan melakukan koordinasi dengan unit terkait dan pimpinan</li> <li>12. Tim P3 memberikan penjelasan sesuai hasil koordinasi dengan unit terkait/pimpinan kepada klien dalam batas waktu penyelesaian komplain</li> </ol>
3	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>
4	Biaya / Tarif	Pelayanan informasi dan pengaduan tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan pengaduan</li> <li>2. Jawaban atas pengaduan</li> <li>3. Saran dan masukan</li> </ol>
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 Ruang/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>

**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

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> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1596 Tahun 2024, tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit</li> <li>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</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengaduan</li> <li>2. Buku registrasi pengaduan</li> <li>3. Meja kerja</li> <li>4. Kursi kerja</li> <li>5. AC</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. HP</li> <li>8. Kotak Saran</li> <li>9. Lembar saran dan Pengaduan</li> <li>10. Kuesioner</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>

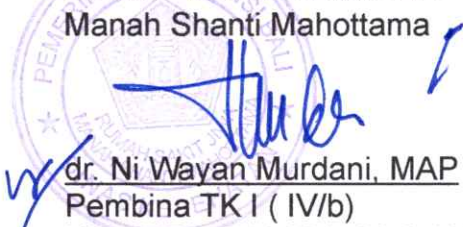
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan pengaduan akan dilakukan dengan cepat, akurat dan transparan</li><li>2. Pengadu akan dihubungi jika ada informasi tambahan yang akan diperlukan</li></ol>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data pengadu akan dijaga kerahasiaannya</li><li>2. Pelayanan pengaduan 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)

████████████████████



ပြည်ထောင်စု အစိုးရအဖွဲ့  
 PEMERINTAH PROVINSI BALI  
 သက်တန်းစွမ်းဆောင်ရည်  
 DINAS KESEHATAN




**RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA**  
 ရတနာသိင်္ဃာတော်အား ဂုဏ်ထူးဆောင်ရွက်ရန်အတွက် (၆၅၂၂၂) မိမိတို့  
 Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073  
 Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id

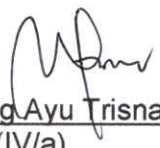
**MAKLUMAT PELAYANAN  
 PELAYANAN PENGADUAN**

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN  
 PELAYANAN PENGADUAN 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)