



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BALI MANDARA
KAWASAN TANPA ROKOK

SESUAI PERDA PROVINSI BALI NO. 10 TAHUN 2011/
PERDA KOTA DENPASAR NO. 7 TAHUN 2013



PANDUAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK PADA RSUD BALI MANDARA

**PEMERINTAH PROVINSI BALI
RSUD BALI MANDARA
PROVINSI BALI**

JI. BY PASS NGURAH RAI NO. 548 SANUR, DENPASAR - BALI
Telp. (0361) 4490566
Email: rsud.balimandara@gmail.com

KATA PENGANTAR

Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik menghendaki tersedianya informasi secara lengkap, tersusun rapi, dan terpusat pada suatu institusi badan informasi publik. Dengan demikian, informasi yang dibutuhkan mudah diakses, baik oleh pegawai pemerintah maupun masyarakat. Informasi publik yang tersedia, tersusun rapi dan mudah diakses itu akan meningkatkan kepercayaan publik kepada instansi pemerintah.

Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) juga menjamin adanya informasi - informasi yang dapat dirahasiakan oleh pengelola informasi. Tersedianya informasi secara lengkap, tersusun rapi, mudah diakses dan terpusat pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani maka perlu adanya Panduan Keterbukaan Informasi Publik.

Semoga panduan ini dapat memberikan informasi secara lengkap, tersusun rapi, mudah diakses dan terpusat, sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Sebagai akhir kata, saran dan koreksi demi perbaikan buku Panduan ini sangat kami harapkan.

Terima kasih.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
BAB II RUANG LINGKUP	4
BAB III TATA LAKSANA	7
A. Kategori Informasi Publik	7
B. Standar Dan Mekanisme Pelayanan Informasi	9
C. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik	14
BAB IV DOKUMENTASI	
A. Formulir Permohonan Informasi	26
B. Formulir Penolakan Permohonan Informasi	27
C. Formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi Pengajuan Keberatan	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Informasi Publik yang Dikecualikan/ Rahasia	9
Gambar 2. Alur Permohonan Menggunakan Surat Permohonan	11
Gambar 3. Mekanisme memperoleh informasi publik	13
Gambar 4. Bagan Alur Pengelolaan Keberatan Layanan Informasi	16
Gambar 5. Alur Pengaduan Informasi di RS Mata Bali Mandara	21

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum tertinggi menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan informasi, hal ini berarti negara wajib memenuhi hak tersebut. Jaminan tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan di bawahnya, mulai dari Undang-undang, Peraturan Komisi Informasi, Peraturan Menteri, hingga Peraturan Daerah dan regulasi lain pada tingkat daerah. Akses informasi merupakan bagian dari hak asasi manusia (HAM) yang dijamin dan dilindungi oleh Konstitusi Undang – Undang Dasar 1945. Perubahan Kedua Undang – undang Dasar 1945 Pasal 28F menyatakan bahwa: “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.” Jaminan konstitusional ini harus dijabarkan lebih lanjut dalam peraturan perundang - undangan yang sifatnya operasional agar tidak sekedar menjadi *moral rights*, tetapi juga menjadi *positive rights dan exercise of rights*.

Pemerintah menjabarkan jaminan hak tersebut dalam Undang – Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 14 (Undang-undang HAM) dan Undang -Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Undang-undang KIP). Undang- Undang KIP tidak hanya menjamin hak atas informasi (hak atas substansi/*substantive rights*) tetapi juga menjamin hak akses informasi (hak atas prosedur/*procedural rights*). Undang- Undang KIP memberi angin segar bagi warga negara Republik Indonesia yang membutuhkan informasi untuk kepentingan riset, jurnalistik, laporan, dan lain-lain. Secara umum lahirnya Undang-undang KIP dilandasi oleh pemikiran sebagai berikut: pertama, informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Kedua, hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Ketiga, keterbukaan informasi publik merupakan jalan mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Meskipun pada dasarnya setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses, namun dalam praktek tidak semua informasi dapat dibuka. Ada informasi - informasi tertentu yang apabila dibuka justru dapat menimbulkan kerugian atau membahayakan kepentingan publik. Oleh karena itu, Undang-undang KIP juga menjamin adanya informasi - informasi yang dapat dirahasiakan oleh pengelola informasi. Namun, pengecualian informasi tersebut harus dilakukan secara obyektif, teliti dan cermat, yaitu melalui uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) dan uji kepentingan publik (*consequential harm test*). Uji konsekuensi bahaya adalah pengujian oleh Badan Publik (dalam hal ini Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu) atas kemungkinan bahaya yang muncul sebagai konsekuensi dari dibukanya suatu informasi publik. Sedangkan uji kepentingan publik adalah pengujian yang dilakukan oleh Badan Publik untuk menimbang apakah kepentingan masyarakat menghendaki suatu informasi untuk dibuka atau ditutup. Apabila kepentingan masyarakat yang lebih luas menghendaki suatu informasi

dibuka, walaupun sebenarnya informasi tersebut termasuk kategori rahasia, maka Badan Publik wajib membuka informasi tersebut, dan sebaliknya.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Panduan Keterbukaan Informasi Publik ini adalah untuk memberi panduan kepada para petugas pengelola informasi publik di RSUD Bali Mandara seperti dimaksud dalam Undang-undang, agar dapat mempersiapkan diri dalam menerapkan Undang-undang KIP. Para petugas pengelola dan pemberi informasi publik diharapkan mampu mengimplementasikan Undang-undang KIP secara efektif dan efisien, sehingga dapat tercapainya tujuan yang sesuai dengan Undang-undang KIP.

1. Memberikan jaminan “hak untuk tahu” tentang kebijakan, program, pengambilan keputusan dan alasan yang menyangkut kepentingan publik;
2. Mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan;
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan badan publik secara baik;
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik;
5. Mengetahui alasan pengambilan kebijakan yang berpengaruh terhadap hajat hidup orang banyak;
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa;
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

BAB II RUANG LINGKUP

Panduan ini meliputi Kategori Informasi Publik, Standar dan Mekanisme Pelayanan Informasi, dan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara. Dari sisi kebijakan pada skala nasional keterbukaan informasi publik seharusnya sudah dapat dijalankan oleh semua Badan Publik, termasuk Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara. Agar keterbukaan informasi publik dapat dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara dengan baik diperlukan paling tidak prasyarat dasar dan faktor pendukung. Prasyarat dasar agar keterbukaan informasi publik dapat berjalan dengan baik adalah:

1. Regulasi

Setelah pada tingkat nasional keberadaan regulasi terpenuhi, maka pada tingkat Rumah Sakit harus dipenuhi agar keterbukaan informasi publik dapat dijalankan. Jika pada tingkat nasional Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri Dalam Negeri serta Peraturan Komisi Informasi, maka di Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara ditetapkan beberapa regulasi. Regulasi ini memastikan siapa yang wajib melayani publik di dalam penyediaan informasi dan bagaimana layanan itu diberikan. Regulasi yang diperlukan yakni:

- a. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara tentang Panduan Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Mekanisme mengenai bagaimana layanan informasi publik diberikan melalui tata cara dan mekanisme seperti apa, dilayani dengan cara seperti apa, menggunakan media apa, sebagai penyedia informasi dengan publik sebagai peminta informasi.

2. Teknis

a. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Memberikan layanan dan penyediaan informasi kepada publik membutuhkan penunjukan petugas pada posisi yang jelas agar layanan tersebut dapat dijalankan yang memenuhi unsur-unsur tepat waktu serta kepuasan publik atas layanan yang diberikan. Di dalam penyediaannya, regulasi pada tingkat nasional tidak menganjurkan badan publik merekrut staf baru, karena dapat menimbulkan konsekuensi proses administrasi dan pembiayaan yang relatif lebih besar dan proses yang panjang ketimbang menetapkan berdasarkan sumber daya manusia yang sudah ada. Meskipun demikian, Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara perlu menyediakan paket peningkatan kapasitas bagi sumber daya manusia yang ditempatkan sebagai petugas- petugas yang memberikan layanan informasi.

b. Sarana dan Prasarana

Untuk memberi layanan yang optimal diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Prasyarat minimal sarana dan prasarana yang dibutuhkan adalah yang dapat menunjang peran-peran penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau penampilan (*display*) kepada publik, serta pelayanan informasi. Sarana dan prasarana yang ada di RSUD Bali Mandara yaitu:

- 1) Lemari atau wadah tempat menyimpan semua dokumen dan informasi yang dimiliki.
Lemari atau wadah penyimpanan dokumen dapat ditetapkan terpusat di Rekam

Medis dalam satu ruangan sedangkan dokumen lainnya disimpan di masing-masing bidang atau bagian.

- 2) Buku atau berkas (*file*) dapat berbentuk *softcopy* atau *hardcopy* yang berisi hasil pendokumentasian informasi publik, baik pada masing-masing bidang/bagian.
- 3) Media yang memuat berbagai daftar informasi publik yang dapat diakses oleh publik. Media tersebut dapat dikembangkan berdasarkan kategori informasi yang ada dan dikembangkan melalui wadah yang sederhana sampai yang menggunakan perangkat teknologi informasi. Umumnya yang digunakan adalah *website*, papan informasi, penampilan di komputer yang memperlihatkan daftar informasi publik dan sebagainya.
- 4) Meja informasi/*front desk* tempat melayani permintaan informasi. Meja ini diperlukan untuk tempat interaksi langsung antara petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara dengan masyarakat yang meminta informasi. Tidak semua sarana dan prasarana disediakan secara parsial seperti yang dijelaskan di atas. Dengan memanfaatkan sistem jaringan area lokal (*Local Area Network/LAN*) yang menggunakan sarana komputer serta kabel penghubung (atau nirkabel) semua sarana di atas dapat dihubungkan satu dengan lainnya, sehingga dapat mempercepat layanan informasi yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara.

3. Administrasi

Prasyarat dasar ini merupakan prasyarat yang dapat memastikan prasyarat - prasyarat sebelumnya dapat berjalan. Untuk memastikan regulasi diimplementasikan dibutuhkan ketersediaan sumber daya manusia yang sesuai dan sarana serta prasarana. Untuk memastikan sumber daya manusia dapat menggunakan sarana serta menjalankan fungsi - fungsi yang telah ditetapkan dibutuhkan prosedur operasi standar dan petunjuk pelaksanaan.

- a. SOP atau Standar Operasional Prosedur. Prosedur ini disusun untuk memastikan bahwa setiap langkah yang melibatkan pihak-pihak dengan perannya masing-masing dapat terukur kinerjanya dari sisi penyampaian kualitas layanan serta ketepatan waktu. SPO ini memiliki berbagai jenis tergantung pada layanan atau kerja, kerja yang melibatkan berbagai pihak mana saja yang hendak diatur, Idealnya semua pekerjaan yang dijalankan memiliki SPO-nya masing-masing.

- b. Petunjuk Teknis Pelaksanaan. Faktor pendukung antara lain:

- 1) Kemauan politik (*political will*) Pimpinan.

Untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik diperlukan adanya perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan dengan mengedepankan prinsip *good governance*, salah satunya adalah transparansi. Oleh karena itu, perubahan paradigma tersebut harus ditopang oleh *political will* pimpinan yang kuat untuk melahirkan berbagai instrumen lainnya seperti kebijakan, regulasi, sarana prasarana, dan sebagainya. *Political will* yang kuat merupakan modal awal agar misi pelaksanaan keterbukaan informasi publik dapat dilaksanakan dengan baik.

- 2) Regulasi Yang Jelas.

Keberadaan regulasi yang memadai, jelas, dan tegas akan membantu pelembagaan keterbukaan informasi, terlebih lagi keterbukaan informasi mencakup semua bagian atau unit Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara. Keberadaan regulasi juga dapat menjamin keberlanjutan pelaksanaan keterbukaan informasi publik agar tidak selalu tergantung dengan *mood* atasan atau pimpinan. Regulasi ini setidaknya mengatur tentang:

- a) Struktur pelaksana keterbukaan informasi beserta tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya;
 - b) Mekanisme kerja antar unit atau bagian dalam pelaksanaan keterbukaan informasi;
 - c) Sistem pengelolaan dan pelayanan informasi;
 - d) Penyelesaian sengketa; dan
 - e) Pembiayaan.
- 3) Struktur kelembagaan yang memiliki kejelasan kewenangannya.
Struktur kelembagaan diperlukan untuk menjalankan regulasi yang telah dibuat. Struktur kelembagaan ini mencerminkan tugas dan tanggung jawab setiap unsur dalam suatu badan publik. Sumber Daya Manusia yang kompeten, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas merupakan salah satu prasyarat penting agar pengelolaan dan pelayanan informasi dapat dilakukan dengan baik. Beberapa sumber daya yang diperlukan dalam hal ini antara lain: (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), Petugas Informasi (*Customer Service*), Petugas Meja Informasi yang akan melayani permohonan informasi maupun penyelesaian sengketa informasi, dan juga pejabat fungsional seperti arsiparis, petugas *website* dan IT, dan sebagainya.
- 4) Anggaran yang memadai.
Agar dapat menjalankan perannya ketersediaan anggaran merupakan faktor pendukung yang harus dipertimbangkan keberadaannya. Tersedianya regulasi yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten tidak cukup menjamin bahwa keterbukaan informasi publik dapat berjalan. Faktor pembiayaan merupakan hal penting yang menjadi faktor pendukung agar pelaksanaan keterbukaan informasi dapat berjalan. Anggaran merupakan salah satu aspek penting agar pelaksanaan keterbukaan informasi dapat ditopang dengan baik. Oleh karena itu, dalam mempersiapkan sistem keterbukaan informasi perlu dipikirkan penganggaran yang memadai sesuai dengan kebutuhan.
- 5) Dukungan publik.
Keterbukaan informasi perlu mendapatkan dukungan publik yang kuat. Oleh karena itu upaya penyadaran publik terhadap pentingnya informasi perlu terus dikembangkan agar masyarakat dapat memanfaatkan keterbukaan informasi dengan baik, ini mengakibatkan sistem yang telah dibentuk dengan susah payah tidak dapat dimanfaatkan oleh masyarakat padahal tujuan pengembangan layanan ini adalah untuk pemenuhan hak masyarakat atas informasi.

BAB III

TATA LAKSANA

A. Kategori Informasi Publik

Undang-undang Nomor Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang KIP, dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, semua peraturan tersebut mengatur tentang kategorisasi informasi. Jika dikaji lebih dalam peraturan tersebut, ada dua alasan penting mengapa perlu kategorisasi informasi. Pertama, alasan manajemen bahwa dengan kategorisasi akan mempermudah bagi badan publik untuk melakukan pengelolaan dan pelayanan informasi. Kedua, alasan pemenuhan akses bagi publik bahwa dengan kategorisasi akan lebih menjamin akses publik terhadap informasi, misalnya informasi tertentu yang termasuk wajib diumumkan berkala atau serta merta, maka masyarakat harus dipastikan dapat memperoleh informasi tanpa harus melakukan permohonan informasi terlebih dahulu. Dikenal ada 5 kategorisasi informasi, yaitu:

1. Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala
Informasi Publik yang wajib diumumkan kepada publik secara rutin atau berkala sekurang-kurangnya setiap 6 bulan sekali, berdasarkan rincian dari Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 sekurang- kurangnya terdiri atas:
 - a. Informasi tentang profil Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara
 - b. Dokumen pelaksana anggaran
 - c. Data jumlah kunjungan pasien
 - d. Data 10 besar penyakit
 - e. Persentase rujukan yang ditangani
 - f. Laporan peningkatan mutu dan keselamatan pasien
 - g. Informasi ketersediaan tempat tidur rawat inap
 - h. Jadwal dokter spesialis
 - i. Hasil survei kepuasan masyarakat
 - j. Hasil survei persepsi korupsi
 - k. Laporan kinerja instansi pemerintah
 - l. Laporan keuangan
 - m. Perjanjian kinerja
 - n. Tarif pelayanan RS
 - o. Standar pelayanan RS
2. Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Serta Merta
Informasi Publik yang wajib diumumkan secara serta merta adalah suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum antara lain: Informasi terkait bencana alam, bencana sosial, penyakit yang berpotensi menular (pandemi).
3. Informasi Publik Yang Wajib Tersedia Setiap Saat
Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat untuk bisa langsung diberikan kepada Pemohon Informasi Publik yang sekurang - kurangnya terdiri atas:
 - a. Surat Keputusan Direktur

- b. Peraturan Direktur
 - c. Data Inventaris
 - d. Laporan Keuangan
 - e. Data Kepegawaian
 - f. Surat Perjanjian Kerja sama
 - g. Pengaduan Masyarakat
 - h. Rencana Strategis Bisnis
4. Informasi Publik Yang Dikecualikan/Rahasia
Informasi yang dikecualikan di RSUD Bali Mandara yaitu:
- a. Isi rekam medis pasien
5. Informasi Publik Lain yang Disediakan Atas Dasar Permintaan
Informasi publik yang disediakan atas dasar permintaan publik yang ada di RSUD Bali Mandara contohnya sebagai berikut:
- a. Surat keterangan rekam medis (keperluan asuransi)
 - b. Data tenaga, sarana dan prasarana

Gambar 1. Alur Informasi Publik yang Dikecualikan/Rahasia



B. Standar dan Mekanisme Pelayanan Informasi

1. Layanan Informasi Sebagai Bagian Dari Pengelolaan Informasi Publik

a. Pengumpulan Informasi

Dilakukan oleh masing-masing unit kerja. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengumpulan informasi, antara lain:

- 1) Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang telah, sedang dan akan dikerjakan oleh masing-masing unit kerja, yang relevan dengan tugas pokok dan fungsinya
- 2) Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat di unit yang bersangkutan, arsip, maupun sumber lain yang terpercaya.

b. Pengkategorian informasi

Pengkategorian informasi adalah memilah dan mengelompokkan informasi yang dapat dibuka dan informasi tidak dapat dibuka karena sifatnya yang rahasia (informasi yang dikecualikan). Informasi yang dapat dibuka dikategorikan ke dalam kelompok informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi yang wajib tersedia setiap saat, dan informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta. Sedangkan untuk informasi yang dikecualikan, yang ada di RSMBM adalah isi rekam medis.

c. Pendokumentasian informasi

Pendokumentasian informasi meliputi kegiatan: Penyusunan daftar informasi publik.

Daftar informasi publik berisi antara lain:

- 1) Nomor
- 2) Perihal/ringkasan isi informasi
- 3) Pejabat/Unit kerja yang menguasai
- 4) Penanggung jawab pembuatan informasi
- 5) Waktu dan tempat pembuatan informasi
- 6) Kategori informasi (diumumkan berkala, tersedia setiap saat, serta-merta)
- 7) Masa retensi, klasifikasi kerahasiaan (jika ada), dan pejabat yang memiliki kewenangan akses terhadap informasi yang dikecualikan

d. Verifikasi informasi

Informasi yang telah dikumpulkan dan diringkas, diverifikasi keberadaannya dan diklasifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.

e. Otentifikasi informasi

Untuk menjamin keaslian informasi (dokumen), otentifikasi dilakukan dengan membuat surat pernyataan kebenaran informasi yang ditandatangani oleh pejabat kepala unit kerja.

f. Penataan dan penyimpanan informasi

Penataan dan penyimpanan hendaknya dilakukan secara sistematis terhadap dokumen *soft copy* maupun *hard copy*. Apabila memungkinkan, setiap unit kerja memiliki satu komputer yang difungsikan sebagai pusat penyimpanan informasi.

g. Pemutakhiran (*up-date*) informasi

Bagian/ Bidang/ Unit diharapkan selalu melakukan pemutakhiran informasi secara regular. Agar tahapan kegiatan pengelolaan informasi dapat dilaksanakan dengan baik, maka dibutuhkan beberapa komponen pendukung, antara lain:

- 1) Sistem pengelolaan informasi dan dokumen terintegrasi antar unit.
- 2) Sarana pra-sarana, antara lain:
 - a) Daftar informasi publik yang dikelola
 - b) Panduan pengklasifikasian informasi
 - c) Seperangkat komputer yang dilengkapi dengan sistem-sistem jaringan yang terhubung dengan LAN. Apabila memungkinkan, setiap unit pengelola informasi direkomendasikan untuk memiliki perangkat komputer. Apabila tidak, maka komputer dapat ditempatkan di unit pengelola informasi terpusat di institusi yang bersangkutan
 - d) Lemari/ruang penyimpanan dokumen yang tidak berbentuk *soft copy*. Dokumen - dokumen tersebut hendaknya diberi kode penomoran dan disusun sedemikian rupa agar mudah ditemukan oleh petugas informasi.
- 3) Sumber Daya Manusia (SDM). SDM yang memiliki kemampuan pengelolaan informasi merupakan komponen kunci dalam pelayanan informasi. Untuk itu, ada beberapa kompetensi dasar yang sebaiknya dimiliki oleh SDM pengelola informasi, antara lain:

- a) Pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang nilai-nilai dasar Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan perUndang-undangan yang terkait.
- b) Kompetensi manajerial, utamanya untuk mengkoordinasikan pengelolaan dan pelayanan informasi.
- c) Kompetensi fungsional, utamanya untuk pengelolaan dan informasi secara teknis seperti mengklasifikasikan informasi, mengelola *data base*, pemahaman IT, dll. Layanan informasi terkait erat juga dengan kategori informasi. Dari sudut pandang layanan informasi, pada dasarnya kategori informasi dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:
 - Informasi proaktif adalah informasi yang secara proaktif – tanpa harus diminta yaitu:
 - Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
 - Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta
 - Informasi pasif adalah informasi yang untuk mendapatkannya mensyaratkan adanya permohonan informasi, yaitu: Informasi yang wajib disediakan setiap saat; dan Informasi lainnya berdasarkan permohonan. Untuk informasi lainnya berdasarkan permohonan adalah informasi yang tidak tercantum dalam kategori informasi namun tetap dapat diminta karena berdasarkan Undang-undang KIP layanan informasi tidak dibatasi hanya pada kategori yang secara tegas diatur dalam kategori yang ada.

2. Layanan Informasi Melalui Pengumuman Informasi

Layanan informasi melalui pengumuman tidak banyak diatur secara teknis dalam Undang- Undang KIP. Undang-undang KIP mengatur bahwa penyebarluasan informasi harus dilakukan dengan cara yang mudah dijangkau dan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan PERKI 1/2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, badan publik negara wajib mengumumkan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala setidaknya-tidaknya melalui media *website* atau situs resmi dan papan pengumuman.

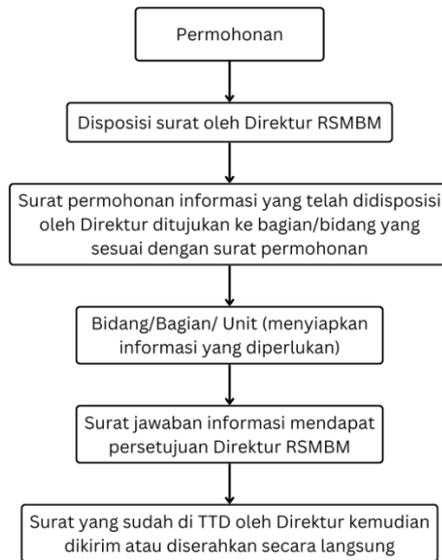
Namun demikian penggunaan media tidak terbatas hanya kepada jenis media tersebut, harus juga dipastikan agar informasi tersebut dapat dijangkau secara mudah oleh masyarakat. Contoh akses informasi publik di RSUD Bali Mandara untuk penyebarluasan informasi di media-media lainnya yang digunakan, misalnya radio, TV lokal, dan sebagainya.

3. Layanan Informasi Melalui Permohonan Informasi

Agar layanan informasi dapat dilaksanakan dengan baik, badan publik perlu memahami alur pelayanan informasi sesuai dengan standar layanan yang berlaku berdasarkan peraturan. Jenis-jenis permohonan yang masuk ke RSUD Bali Mandara :

a. Surat Permohonan

Gambar 2. Alur Permohonan dengan menggunakan surat permohonan:



4. Biaya Dan Tata Cara Pembayaran

Biaya yang dapat dikenakan untuk mendapatkan informasi:

- a. Biaya penyalinan informasi
- b. Biaya pengiriman informasi
- c. Biaya pengurusan izin untuk memberikan informasi publik yang mengandung informasi tentang pihak ketiga.

5. Tata Cara Pengajuan Permohonan Informasi

- a. Permohonan dapat disampaikan langsung (datang ke RSUD Bali Mandara) atau tidak langsung (melalui surat, email, telepon, media lain)
- b. Permohonan Informasi Publik dapat dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis.
- c. Jika permohonan diajukan secara tertulis, pemohon:
 - 1) Mengisi formulir permohonan; dan
 - 2) Membayar biaya salinan dan/atau pengiriman informasi apabila dibutuhkan.
- d. Jika permohonan diajukan secara tidak tertulis, PPID Pembantu memastikan permohonan Informasi Publik tercatat dalam formulir permohonan.
- e. Formulir dimaksud paling tidak berisi:
 - 1) Nomor pendaftaran yang diisi berdasarkan nomor setelah permohonan Informasi Publik di registrasi;
 - 2) Nama;
 - 3) Alamat;
 - 4) Pekerjaan;
 - 5) Nomor telepon/e-mail;
 - 6) Rincian informasi yang dibutuhkan;
 - 7) Tujuan penggunaan informasi;
 - 8) Cara memperoleh informasi; dan
 - 9) Cara mendapatkan salinan informasi.

6. Tata Cara Pelayanan Atas Permohonan Informasi

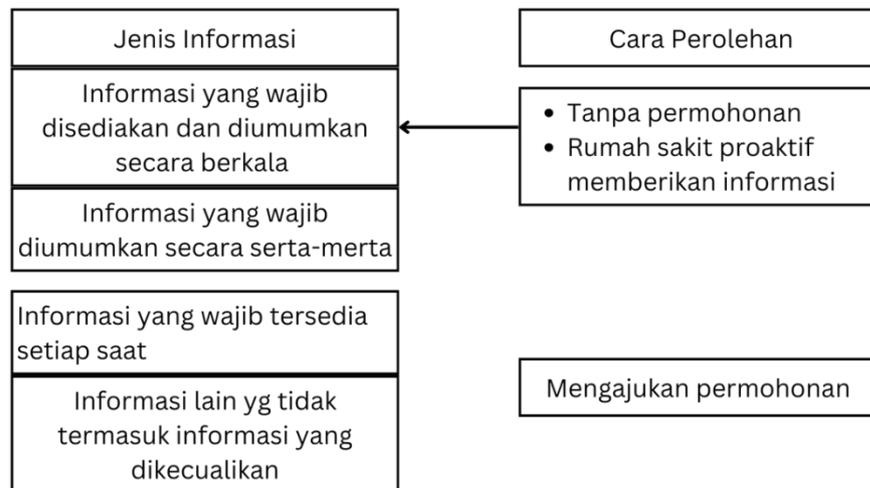
Berikut ini beberapa kegiatan yang perlu dilakukan dalam memberikan layanan atas permohonan informasi:

- a. Memastikan pemohon Informasi Publik mengisi formulir permohonan;
- b. Melakukan registrasi permohonan Informasi Publik dalam buku register permohonan;
- c. Memberikan tanda bukti terima berupa nomor pendaftaran kepada pemohon:
 - 1) Jika permohonan diajukan langsung atau melalui email, sebagai tanda bukti kepada pemohon pada saat permohonan,
 - 2) Jika diajukan melalui surat atau email atau cara lain yang tidak memungkinkan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara untuk memberikan nomor pendaftaran secara langsung, wajib memastikan nomor pendaftaran dikirimkan kepada Pemohon Informasi Publik bersamaan dengan pengiriman Informasi Publik;
- d. Menyimpan salinan formulir permohonan yang telah terdaftar sebagai tanda bukti permohonan Informasi Publik;
- e. Memberikan pemberitahuan tertulis selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan kepada Pemohon.
 - 1) Jika Informasi Publik yang dimohon diberikan baik sebagian atau seluruhnya pada saat permohonan dilakukan, petugas wajib memberikan pemberitahuan tertulis pada saat yang bersamaan dengan pemberian Informasi Publik;
 - 2) Jika Informasi Publik yang dimohon adalah Informasi Publik yang dikecualikan, petugas dapat menolak permohonan dan wajib menginformasikan bahwa Pemohon dapat mengajukan keberatan dan tata cara keberatan atas penolakan permohonan tersebut, serta tata cara mengajukan keberatan.

7. Mekanisme Memperoleh Informasi Publik

Mekanisme untuk memperoleh Informasi Publik didasarkan pada prinsip cepat, tepat waktu, dan biaya ringan. UNDANG-UNDANG KIP menjamin bahwa setiap orang dapat memperoleh informasi publik dengan cara:

- a. Melihat dan mengetahui informasi publik
- b. Menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum
- c. Mendapatkan salinan informasi publik



Gambar 3. Mekanisme memperoleh informasi publik

C. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

1. Makna Penyelesaian Sengketa Informasi

Salah satu prinsip penting dalam keterbukaan informasi adalah adanya penyelesaian sengketa informasi yang mudah, sederhana, dan independen. Penyelesaian sengketa memiliki peran yang sangat penting baik untuk melindungi hak masyarakat atas informasi maupun untuk meningkatkan kualitas layanan informasi. Melalui penyelesaian sengketa, masyarakat dapat menjaga pelanggaran atas hak-haknya terkait dengan layanan informasi yang mungkin terjadi karena lemahnya kinerja layanan informasi. Bagi badan publik, penyelesaian sengketa informasi juga dapat berperan untuk mendapatkan feed back atas layanan informasi yang sudah diberikannya untuk kemudian dapat diperbaiki.

Penyelesaian sengketa juga merupakan bentuk pelaksanaan akuntabilitas dalam layanan informasi. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara harus memiliki cara pandang yang positif terhadap penyelesaian sengketa dengan melihat penyelesaian sengketa bukanlah “perlawanan” yang dilakukan oleh masyarakat melainkan perwujudan dari upaya masyarakat untuk memperoleh haknya yang harus dikelola Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara karena adanya kendala - kendala dari kinerja layanan.

2. Alasan Terjadinya Sengketa Informasi

Sengketa informasi dapat terjadi karena beberapa alasan, yaitu:

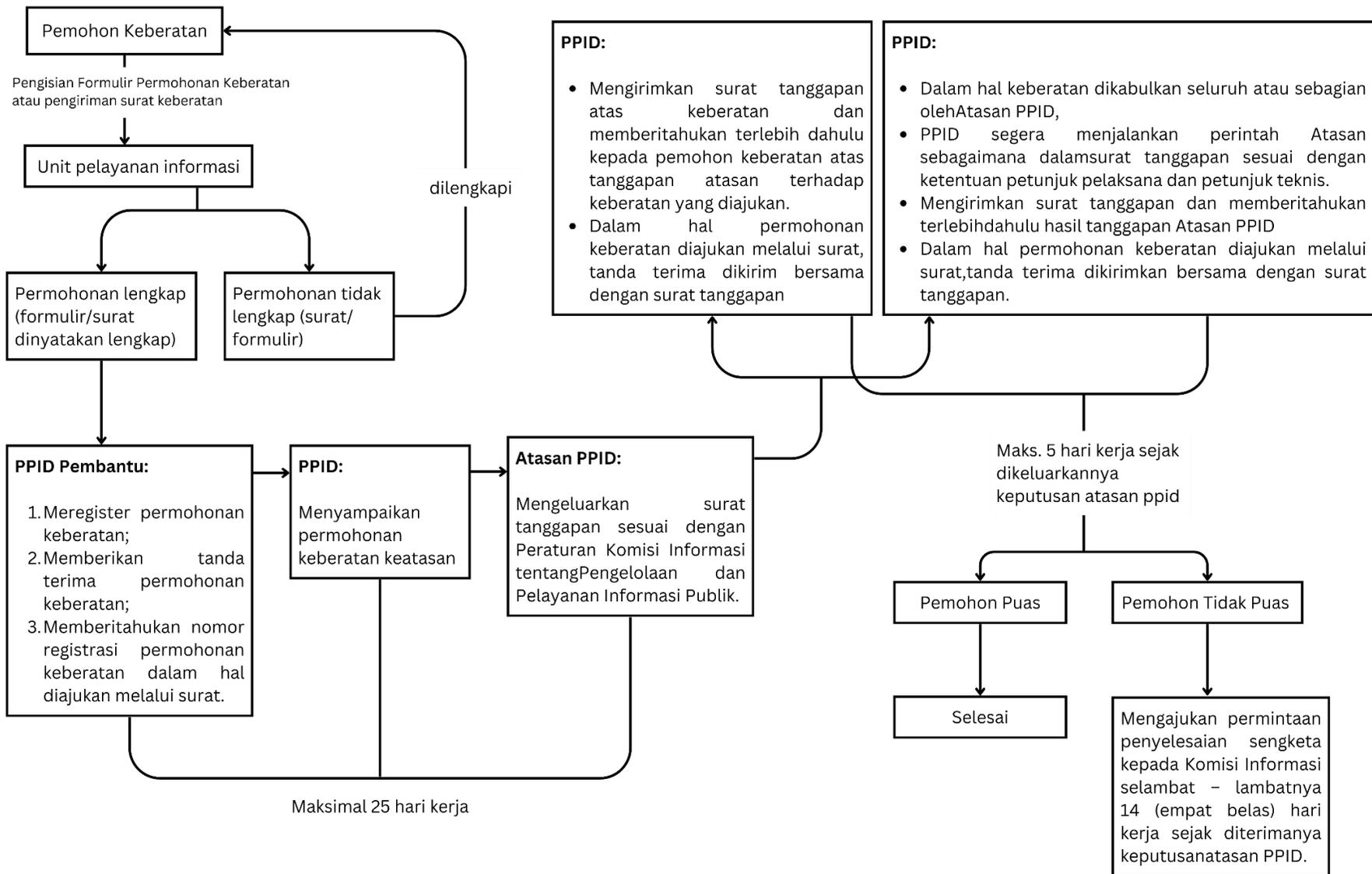
- a. Penolakan atas permohonan Informasi Publik
- b. Tidak disediakan informasi berkala;
- c. Tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik;
- d. Permohonan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permohonan Informasi Publik;
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar; atau
- g. Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu.

Jika dikaitkan dengan layanan informasi, alasan terjadinya sengketa mencakup tata cara layanan informasi baik yang bersifat proaktif dimana badan publik harus mengumumkan informasi yang berkala maupun layanan yang bersifat pasif dimana harus ada permohonan terlebih dahulu dari masyarakat. Terhadap alasan sengketa yang diakibatkan karena tidak diumumkannya informasi berkala, masyarakat tidak perlu mengajukan permohonan informasi terlebih dahulu, sehingga mereka dapat langsung mengajukan penyelesaian sengketa. Sedangkan untuk informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, tidak diatur dalam alasan di atas, sehingga memungkinkan masyarakat langsung menempuh jalur keperdataan maupun pidana jika memang ditemukan perbuatan melawan hukum dan kerugian yang diakibatkan oleh tidak disampaikannya informasi serta merta tersebut. Oleh karena itu, meskipun informasi serta merta ini kuantitasnya sedikit, namun dalam sistem layanan informasi perlu mendapatkan perhatian yang serius.

3. Tahapan dan Lembaga Penyelesaian Sengketa Informasi

Ada 3 tahapan dan lembaga yang ditunjuk oleh UU KIP untuk menyelesaikan sengketa informasi, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa internal (di dalam Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara), dengan mengajukan keberatan kepada Direktur. Dimana masyarakat seharusnya memperoleh informasi merupakan pintu terdepan dalam penyelesaian sengketa informasi yang dikenal dengan upaya keberatan. Sebelum masyarakat menempuh penyelesaian sengketa di Komisi Informasi maupun pengadilan, terlebih dahulu masyarakat harus mengajukan keberatan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara apabila ditemukan alasan-alasan sengketa. Setiap pemohon informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada RSUD Bali Mandara dengan mengisi formulir apabila:
 - 1) Permintaan informasinya ditolak dengan alasan informasi masuk dalam kategori pengecualian Pasal 17 UU KIP.
 - 2) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara tidak menyediakan informasi berkala.
 - 3) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara tidak menanggapi permintaan informasi.
 - 4) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara menanggapi tetapi informasi yang diberikan tidak sebagaimana yang diminta.
 - 5) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara memberikan informasi tetapi hanya sebagian dari yang diminta.
 - 6) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara mengenakan biaya yang tidak wajar.
 - 7) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara menyampaikan informasi melebihi waktu yang ditentukan Undang-undang



Gambar 4. Bagan Alur Pengelolaan Keberatan Layanan Informasi

- Pengajuan keberatan dilakukan dengan cara mengisi formulir keberatan yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara;
 - Dalam hal pengajuan keberatan disampaikan secara tidak tertulis, PPID Pembantu wajib membantu
 - Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau pihak yang menerima kuasa untuk mengisi formulir keberatan dan kemudian memberikan nomor registrasi pengajuan keberatan, keberatan diajukan kepada atasan PPID melalui PPID Pembantu.
 - Tugas PPID Pembantu dalam pengelolaan keberatan
 - Menyediakan formulir keberatan
 - Membantu pemohon yang mengajukan keberatan mengisi formulir keberatan
 - Mencatat keberatan dalam buku register
 - Memastikan surat keberatan sampai ke tangan atasan
 - Melaksanakan putusan yang dibuat oleh Atasan PPID Pembantu
- b. Apabila tidak puas dengan putusan PPID Pembantu, dapat mengajukan banding ke Komisi Informasi (selama di Kabupaten/Kota atau Provinsi belum terbentuk Komisi Informasi Kabupaten/Kota atau Provinsi, maka sengketa diajukan ke Komisi Informasi Pusat) Komisi Informasi Pusat telah mengeluarkan Peraturan Komisi Informasi No. 2 tahun 2010 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik sebagai pedoman untuk menyelesaikan sengketa informasi publik di Komisi Informasi Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Penyelesaian sengketa informasi publik melalui Komisi Informasi dapat ditempuh apabila:
- 1) Pemohon Informasi tidak puas dengan tanggapan Atasan PPID Pembantu (dalam proses penyelesaian sengketa internal Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara)
 - 2) Pemohon Informasi tidak mendapat tanggapan atas keberatan yang diajukan kepada Atasan PPID Pembantu dalam waktu 30 hari sejak keberatan diterima oleh atasan PPID Pembantu

Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa di Komisi Informasi merupakan proses banding terhadap putusan PPID Pembantu Badan Publik. Proses penyelesaian Sengketa Informasi Publik dilakukan berdasarkan asas cepat, biaya ringan, dan sederhana (Pasal 2 PerKI No. 2 Tahun 2010). Penyelesaian sengketa informasi publik melalui Komisi Informasi dapat dilakukan melalui dua prosedur, mediasi dan adjudikasi.

Mediasi adalah penyelesaian sengketa informasi publik antara para pihak dengan bantuan mediator Komisi Informasi. Dalam proses mediasi, mediator tidak memiliki wewenang untuk memberi keputusan atas sengketa. Mediator hanya berperan sebagai penengah yang memfasilitasi penyelesaian sengketa oleh para pihak; para pihaklah yang pada dasarnya menyelesaikan sengketa dengan membuat kesepakatan secara sukarela. Penyelesaian sengketa melalui mediasi di Komisi Informasi dapat ditempuh apabila memenuhi salah satu atau beberapa alasan berikut:

- a) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara tidak mengumumkan informasi berkala;
- b) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara tidak menanggapi permohonan informasi;
- c) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara menanggapi permohonan informasi tetapi tidak sebagaimana yang dimohon;
- d) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara tidak memenuhi permohonan informasi;
- e) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara mengenakan biaya tidak wajar; dan/atau
- f) Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara menyampaikan informasi melebihi jangka waktu yang diharuskan.

Ajudikasi adalah penyelesaian sengketa informasi publik antara para pihak yang diputus oleh Komisi Informasi. Penyelesaian sengketa melalui ajudikasi di Komisi Informasi dapat ditempuh apabila memenuhi salah satu berikut:

- a) Permohonan informasi ditolak karena alasan kerahasiaan (Pasal 17 UU KIP).
 - b) Pemohon informasi telah menempuh prosedur mediasi namun gagal, baik karena tidak mencapai kesepakatan atau salah satu pihak menarik diri dari proses mediasi.
- c. Apabila tidak puas dengan Putusan Komisi informasi, maka para pihak dapat mengajukan gugatan banding ke Pengadilan. Penyelesaian sengketa informasi publik di pengadilan merupakan kelanjutan proses dari penyelesaian sengketa di Komisi Informasi. Apabila salah satu pihak tidak menerima putusan Komisi Informasi, maka ia dapat mengajukan banding ke pengadilan. Syaratnya, pihak tersebut harus menyatakan secara tertulis bahwa ia tidak menerima putusan Komisi Informasi paling lambat 14 hari kerja setelah diterimanya putusan. Prosedur penyelesaian sengketa informasi publik di pengadilan ini telah diatur dalam Mahkamah Agung RI telah mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung RI No. 02 Tahun 2011 tentang Tata cara Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Pengadilan. Sengketa Informasi Publik & Kewenangan Pengadilan (Pasal 3 PerMA No. 02 Tahun 2011). Sesuai dengan Pasal 47 dan Pasal 48 Undangundang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik:
- 1) Pengadilan Negeri berwenang untuk mengadili sengketa yang diajukan oleh Badan Publik selain Badan Publik Negara dan Pemohon Informasi yang meminta informasi kepada Badan Publik selain Badan Publik Negara.
 - 2) Pengadilan Tata Usaha Negara berwenang mengadili sengketa yang diajukan oleh Badan Publik Negara dan Pemohon Informasi yang meminta informasi kepada Badan Publik Negara.

4. Kewenangan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Di Komisi Informasi

a. Komisi Informasi Pusat Kewenangan

- 1) Menyelesaikan sengketa informasi publik yang menyangkut Badan Publik Pusat

- 2) Menyelesaikan sengketa informasi publik yang menyangkut Badan Publik tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota apabila belum ada Komisi Informasi tingkat Provinsi dan Kabupaten/ Kota di wilayah yang bersangkutan
 - 3) Menyelesaikan sengketa informasi Publik yang tidak dapat diselesaikan oleh Komisi Informasi Provinsi
- b. Komisi Informasi Provinsi
- 1) Menyelesaikan sengketa informasi publik yang menyangkut Badan Publik tingkat Provinsi
 - 2) Menyelesaikan sengketa informasi publik yang menyangkut Badan Publik tingkat Kabupaten/Kota apabila belum ada Komisi Informasi tingkat Kabupaten/Kota di wilayah yang bersangkutan
 - 3) Menyelesaikan sengketa informasi Publik yang tidak dapat diselesaikan oleh Komisi Informasi Kabupaten/Kota
5. Kewenangan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Di Komisi Informasi

Keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik adalah dua aspek yang memiliki keterkaitan erat. Pelayanan publik yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan informasi yang memadai agar masyarakat mendapatkan layanan yang optimal. Oleh karena itu, salah satu informasi publik yang harus dibuka oleh Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara adalah informasi tentang penyelenggaraan layanan publik. Di sisi lain, pelayanan informasi mensyaratkan pelaksanaan prinsip-prinsip layanan publik yang baik pula. Oleh karena itu, memperkuat fungsi layanan informasi juga seharusnya dapat memperkuat fungsi layanan publik, misalnya di bidang kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sebagainya.

Penyelesaian sengketa informasi dapat dioptimalkan untuk memperkuat pengelolaan pengaduan atau keluhan terhadap layanan publik melalui optimalisasi fungsi PPID Pembantu. Beberapa alasan teknis yang memungkinkan hal ini dilakukan adalah:

- a. PPID memiliki saluran atau media yang lebih beragam yang dapat menghubungkan dengan masyarakat secara luas. Dalam berbagai regulasi yang ada, PPID seharusnya memiliki akses yang memadai terhadap media yang memungkinkan untuk menghubungkannya dengan masyarakat. Hal ini merupakan salah satu potensi penting yang memungkinkan masyarakat dapat dengan mudah mengetahui kemana pengaduan atau keluhan tersebut disampaikan. Semakin banyak masyarakat yang mengetahui saluran pengaduan atau keluhan dengan media yang beragam, maka semakin baik bagi pengelolaan pengaduan layanan publik. Selain itu, optimalisasi fungsi PPID Pembantu untuk pengelolaan pengaduan akan meningkatkan pula efisiensi penggunaan media oleh pemerintah daerah.
- b. Rentang koordinasi di dalam Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara. Rentang koordinasi yang dimiliki cukup luas yakni mencakup seluruh unit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara sehingga memudahkan dalam mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan atau keluhan yang muncul. Hal ini akan memudahkan PPID Pembantu dalam meneruskan pengaduan atau keluhan yang diterimanya kepada kerja atau Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara. Dari sisi kapasitas, masyarakat yang melakukan pengaduan akan lebih terbantu karena pengaduan yang ada dapat

diorganisir oleh PPID Pembantu untuk kemudian disampaikan atau diteruskan kepada unit kerja.

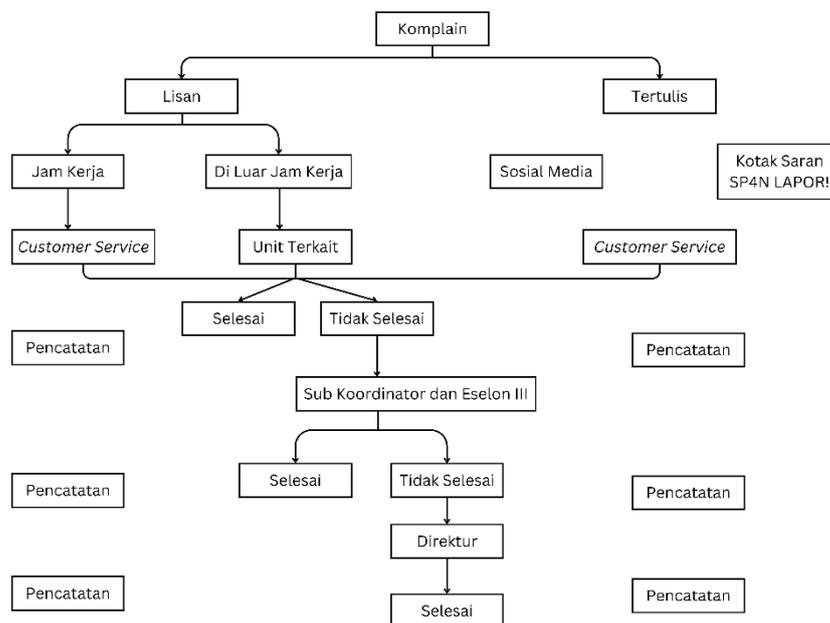
6. Pengelolaan Pengaduan atau Keluhan Atas Pelayanan Publik dengan Mengoptimalkan Fungsi PPID Pembantu

Pada dasarnya fungsi PPID Pembantu adalah untuk pengelolaan informasi, termasuk di dalamnya adalah pelayanan informasi dan pengelolaan keberatan atas pelayanan informasi yang diteruskan kepada unit dan Atasan PPID Pembantu untuk mendapat respon atau tindak lanjut. Namun seiring dengan optimalisasi peran kontrol terhadap kualitas pelayanan publik, Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara menjalankan fungsi kontrol melalui pengelolaan keluhan masyarakat atas layanan publik. Fungsi PPID Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara sekaligus menjadi Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat, dengan pembagian tugas dan tanggung jawab:

- a. PPID Pembantu/ Petugas *Customer Service* bertanggung jawab atas pengelolaan pengaduan yang masuk mulai dari registrasi, klarifikasi dan investigasi, meneruskan pengaduan kepada unit terkait atau Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara mendiseminasikan hasilnya kepada pengadu;
- b. Unit melakukan analisa dan rencana penanganan yang hasilnya dilaporkan kepada CS dan Pejabat Eselon III / Sub Koordinator;
- c. PPID Pembantu / RSUD Bali Mandara melakukan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan tindak lanjut serta menjalankan fungsi pemberian penghargaan dan sanksi jika diperlukan (*reward and punishment*).

7. Alur Proses Pencatatan dan Tindak Lanjut Penanganan Keluhan

Gambar 5. Alur Pengaduan Informasi di RSUD Bali Mandara



a. Pengaduan Lisan

Sikap *Customer Service* atau Petugas di unit terkait dalam menangani keluhan pelanggan:

- 1) Ajak ke ruang tertutup (jika ada), jangan mengundang orang lain agar tidak terkesan mengeroyok
- 2) Dengarkan keluhan dengan baik dan serius
- 3) Bersikap toleransi, sopan, dan melayani
- 4) Tidak membuat malu pelapor dan tidak emosional dalam melayani
- 5) Berikan informasi yang berkaitan dengan keluhan dengan lancar, singkat, dan jelas (jangan menyalahkan pelapor) dan catat informasi tersebut pada *Form Tindakan Korektif dan Pencegahan*
- 6) Janjikan masalah akan dilaporkan ke atasan / direksi, agar pelapor puas dan sampaikan apa saja yang akan kita lakukan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari
- 7) Jika keluhan tidak dapat diselesaikan saat itu juga, sampaikan pada pelanggan bahwa keluhan akan diproses dulu dan jika sudah ada penyelesaian akan dihubungi kembali dalam waktu maksimal 1 x 24 jam
- 8) Laporkan pada atasan unit yang terkait (sesegera mungkin) bahwa ada pelanggan menyampaikan keluhan, apa yang sudah anda lakukan dalam menangani keluhan tersebut.
- 9) Catat keluhan pada *Form Tindakan Korektif dan Pencegahan*
- 10) Serahkan *Form FTKP* yang sudah diisi kepada Kepala Unit / Instalasi terkait untuk ditindaklanjuti sesuai protap Tindakan Korektif dan Pencegahan
- 11) Kepala Unit / Instalasi sampaikan pada CS jika masalah tidak bisa diselesaikan oleh Kepala Unit / Instalasi terkait

- 12) CS, Tindak lanjut hal tersebut dengan berkoordinasi dengan Pejabat Sub Koordinator dan Eselon III terkait lainnya serta merujuk kepada arahan Direktur
 - 13) CS, sampaikan penanganan keluhan kepada pelanggan sesegera mungkin.
- b. Pengaduan Tertulis
- 1) Terima keluhan / Komplain pelanggan yang menyampaikan keluhannya melalui Formulir Komplain baik yang disampaikan langsung ataupun melalui kotak saran, surat, SMS, sosial media, dan SP4N LAPOR!.
 - 2) *Customer Service*, Kepala Unit / Instalasi, Kumpulkan keluhan tersebut setiap hari dalam buku log book keluhan pelanggan
 - 3) *Customer Service*, Tulis pada *Form* Tindakan Korektif dan Pencegahan
 - 4) *Customer Service*, Serahkan *Form* FTKP yang sudah Diisi kepada Kepala instalasi/unit terkait untuk ditindak lanjuti dalam waktu 1x24 jam serta mengisi *form* FTKP bagian 2 – Identifikasi Tindakan, berkoordinasi dengan unit terkait
 - 5) Kasubag Sistem Informasi, Evaluasi dan Pelaporan, Lakukan verifikasi hasil tindakan korektif dan pencegahan yang telah dilakukan dan mengisi form FTKP bagian 3 – verifikasi
 - 6) *Customer Service* dan Unit terkait, rangkum seluruh keluhan pasien per unit dibuat laporan mingguan, dipisahkan berdasarkan bagian / unit dan disampaikan saat rapat mingguan (*weekly report*)
 - 7) Kasubag Sistem Informasi, Evaluasi dan Pelaporan, berikan Perhatian Khusus jika ada masalah yang sama berulang / kronis, untuk masalah yang kemungkinan menjadi besar (tuntutan hukum, media massa) dan untuk masalah – masalah yang dapat mencederai pasien dengan mengaktifkan kembali pembuatan *Form* FTKP.
 - 8) Kasubag Sistem Informasi, Evaluasi dan Pelaporan, Buatlah surat pemberitahuan mengenai keluhan – keluhan yang berulang, masalah yang kemungkinan menjadi besar dan masalah – masalah yang dapat mencederai pasien di atas ke seluruh Kepala Bidang/Bagian/Unit/Instalasi yang ada di Rumah Sakit.

8. Monitoring dan Evaluasi

Pemantauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan rencana tindakan dilakukan untuk memastikan tercapainya target *output* dan target waktu. Pemantauan yang dimaksud dalam hal ini adalah pemantauan oleh PPID Pembantu selaku Unit penanganan pengaduan terhadap para pihak yang disepakati akan menyelesaikan permasalahan tertentu. Untuk mempermudah kerja pemantauan, maka setiap minggu PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat menyampaikan dalam rapat mingguan (*weekly report*). Berdasarkan hasil pemantauan atas pelaksanaan tindakan inilah, PPID Pembantu selaku Unit penanganan pengaduan akan melakukan evaluasi terhadap progres penanganan pengaduan/masalah.

Apabila berdasarkan evaluasi tersebut diketahui berbagai tindakan telah dilaksanakan namun juga tidak berhasil menyelesaikan masalah, maka PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat meminta dukungan penanganan pada level yang lebih tinggi. Sementara itu, pemantauan yang

bersifat terbuka oleh masyarakat atas penanganan pengaduan/masalah dapat dilakukan dengan melihat *update* status yang disampaikan melalui *website*. Jika terdapat ketidakjelasan atau kebutuhan informasi tambahan dapat langsung menghubungi PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara.

9. Pengawasan

Pengawasan adalah mekanisme kontrol yang dibangun dalam sistem Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat berupa tindakan memantau, bertanya dan meminta laporan atas progres tindak lanjut informasi/laporan yang difasilitasi oleh PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Kewenangan pengawasan dalam hal ini ada pada PPID. PPID Pembantu harus mendapatkan laporan tentang kemajuan proses penanganan pengaduan dari PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat setiap bulan, untuk selanjutnya akan menjadi bahan laporan dan materi dalam rapat koordinasi.

10. Pemutakhiran Data, Status Penanganan & Pelaporan

PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara kontinu akan melakukan pemutakhiran status tindak lanjut informasi/laporan. Hasil pemutakhiran status tersebut, akan menjadi bahan bagi penyusunan laporan. Laporan PPID Pembantu selaku Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri dari:

- a. Laporan Bulanan; adalah laporan tertulis tentang status tindak lanjut informasi/laporan yang disampaikan setiap bulan kepada Atasan PPID Pembantu

BAB IV
DOKUMENTASI

A. Formulir Permohonan Informasi

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA
Jl. By Pass Ngurah Rai No 548 Denpasar
Telp. (0361) 4490566 Email: rsud.balimandara@gmail.com

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI

Nomor Pendaftaran:

Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
Nomor Telepon/Email :

Rincian Informasi yang Dibutuhkan:

Tujuan Penggunaan Informasi:

Cara Memperoleh Informasi:

- Melihat/membaca/mendengar/mencatat
 Mendapatkan salinan informasi (*hardcopy/softcopy*)

Cara Mendapatkan Salinan Informasi:

- Mengambil Langsung Kurir
 Pos
 E-mail

Denpasar,

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Pemohon

(.....)

(.....)

B. Formulir Penolakan Permohonan Informasi

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA

Jl. By Pass Ngurah Rai No 548 Denpasar

Telp. (0361) 4490566 Email: rsud.balimandara@gmail.com

KEPUTUSAN PPID PEMBANTU TENTANG
PENOLAKAN PERMOHONAN INFORMASI
No. Pendaftaran:*

Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
Nomor Telp/Email :
Rincian Informasi yang :
Dibutuhkan :
..... (tambahkan kertas bila perlu)

Direktur memutuskan bahwa Informasi Publik yang dimohon adalah:

INFORMASI YANG DIKECUALIKAN

Pengecualian Informasi..... : Pasal 17 huruf Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang di dasarkan pada alasan Keterbukaan informasi publik (UNDANG-UNDANGKIP)**

: Pasal.....Undang-undang

Bahwa berdasarkan Pasal-Pasal di atas, membuka Informasi tersebut dapat menimbulkan konsekuensi sebagai berikut:

.....
.....

Dengan demikian menyatakan bahwa:

PERMOHONAN INFORMASI DITOLAK

Jika Pemohon Informasi keberatan atas penolakan ini, maka Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan kepada RSMBM selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak menerima Surat Keputusan ini.

Direktur RSUD Bali Mandara Provinsi Bali

(.....)

Keterangan:

* Diisi oleh Petugas Meja Informasi berdasarkan nomor registrasi permohonan Informasi.

** Diisi oleh unit kerja sesuai dengan pengecualian pada Pasal 17 huruf a – i Undang-undang KIP.

*** Sesuai dengan Pasal 17 huruf j Undang-undang KIP, diisi oleh unit kerja sesuai dengan pasal pengecualian dalam undang undang lain yang mengecualikan informasi yang dimohon tersebut (sebutkan pasal dan Undang-undangnya).

**** Diisi oleh Petugas Meja Informasi dengan memperhatikan batas jangka waktu pemberitahuan tertulis sebagaimana diatur dalam Undang-undang KIP dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

C. Formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi Pengajuan Keberatan

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA

Jl. By Pass Ngurah Rai No 548 Denpasar

Telp. (0361) 4490566 Email: rsud.balimandara@gmail.com

PERNYATAAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI PENGAJUAN KEBERATAN

No.Registrasi Keberatan : (diisi petugas)
No.Pendaftaran Permohonan Informasi : Tujuan
Penggunaan Informasi : Identitas Pemohon
Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
Nomor Telepon/Email :

ALASAN PENGAJUAN KEBERATAN :

- Permohonan informasi ditolak;
- Informasi berkala tidak disediakan;
- Permohonan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang dimohon;
- Permohonan informasi tidak dipenuhi;
- Biaya yang dikenakan tidak wajar;
- Permohonan informasi tidak ditanggapi;
- Informasi disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan

KASUS POSISI:

Pada tanggal..... saya mengajukan permohonan informasi kepada..... dengan mengisiformulir permohonan. Namun demikian, 10 hari kerja sejak permohonan saya sampaikan, yaitu..... belum menanggapi permohonan tersebut.

Petugas Informasi
Keberatan

(.....)

Denpasar,
Pengaju

(.....)