

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang yang dilindungi menurut Undang-undang sebagai hak asasi manusia. Informasi dibutuhkan baik oleh individu perorangan maupun organisasi dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, diperlukan keterbukaan informasi oleh pemilik informasi dan diatur mekanisme dan tata kelola informasi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Fungsi maksimal ini diperlukan, mengingat hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28F disebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggung jawabkan. Hak setiap orang memperoleh informasi juga relevan untuk mengikat kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik.

Undang-undang keterbukaan informasi publik no. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dibuat untuk menjamin, mendorong dan meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik, selain juga untuk mengurangi terjadinya sengketa informasi. Undang-undang keterbukaan informasi publik telah mengatur informasi yang dapat dipublikasi dan informasi yang dikecualikan, mekanisme penolakan serta penyelesaian sengketa informasi publik.

RSUD Kabupaten Buleleng sebagai organisasi publik yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan berkewajiban menyediakan informasi yang dibutuhkan stakeholder berdasarkan ketentuan Undang-undang dapat dibuka

untuk konsumsi publik. Penyediaan informasi ini dimaksudkan sebagai upaya dalam mengurangi keluhan pelanggan, karena keluhan pelanggan dapat terjadi bukan hanya dari pelayanan yang didapat oleh masyarakat tetapi dapat juga terjadi karena akses informasi yang tidak dikomunikasikan dengan baik kepada masyarakat.

Untuk itu, dalam lingkup RSUD Kabupaten Buleleng perlu juga diatur berdasarkan UU tersebut bahwa diperlukan suatu unit yang memediasi setiap permintaan informasi publik dan sengketa informasi publik serta keluhan terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Buleleng.

1.2.Tujuan Pedoman

Tujuan penyusunan Pedoman Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik pada RSUD Kabupaten Buleleng ini sebagai acuan bagi petugas Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik dalam memberikan pelayanan permintaan informasi dan pelayanan keluhan pelanggan sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan.

1.3.Batasan Operasional

Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik di RSUD Kabupaten Buleleng dibentuk dalam upaya memberikan pelayanan keluhan pelanggan dan permintaan informasi publik dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Unit terdiri dari petugas Admisi dan petugas Humas RSUD Kabupaten Buleleng yang bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Perencanaan Program dan Informasi (PPI) yang merangkap sebagai Ketua Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik. Sesuai UU Keterbukaan Informasi Publik, Ketua Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik juga disebut dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada RSUD Kabupaten Buleleng.

1.4. Landasan Hukum

- a. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- b. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 159b/Menkes/Per/II/1988 Tentang Kesehatan;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU No. 14 tahun 2008;
- e. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
- g. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng;

BAB II

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT

2.1. Sejarah RSUD Kab. Buleleng

- Tahun 1955 Berdirinya RSUD Kab. Buleleng yang beralamat di Jalan Veteran No. 1 Singaraja. Saat itu, RSUD digunakan sebagai RS tentara dan RS umum.
- tahun 1959 RSUD Kabupaten Buleleng pindah ke Jalan Ngurah Rai No. 30 sekaligus beralih fungsi menjadi RSUD kelas C milik Depkes RI
- Tahun 1997 RSUD Kabupaten Buleleng ditetapkan sebagai RS type B Non Pendidikan (berdasarkan SK MenKes RI No 476 tanggal 20 Mei 1997)
- Tahun 1998 RSUD Kabupaten Buleleng lulus akreditasi dengan 5 standar pelayanan RS untuk parameter Layanan Medik, Gawat Darurat, Keperawatan, Administrasi Manajemen, dan Rekam Medik
- Tahun 2000 RSUD Kab. Buleleng lulus akreditasi dengan 12 standar pelayanan RS
- Tahun 2003 menetapkan RSUD Kabupaten Buleleng sebagai unit Swadana (berdasarkan SK Bupati No 524 tanggal 8 Oktober 2003)
- Tahun 2004 penetapan tarif Kelas II, I, Utama dan Madya Utama (SK Bupati Buleleng No 61 tanggal 24 Maret 2004)
- Tahun 2005 Perjanjian kerjasama antara RSUD Kabupaten Buleleng dengan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana Denpasar dan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar sehingga menjadikan RSUD Kabupaten Buleleng sebagai jejaring pendidikan untuk dokter residen dan dokter muda
- Tahun 2006 RSUD Kab. Buleleng ditetapkan sebagai Status Pengelolaan Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng Sebagai Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bertahap (Peraturan Bupati No. 589 tanggal 26 Desember 2006)
- Tahun 2006 lulus akreditasi penuh dan mendapatkan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit dari Menkes

- Tahun 2009 secara resmi RSUD Kabupaten Buleleng ditetapkan sebagai BLUD (berdasarkan keputusan Bupati Buleleng no 445/405/HK/2009 tentang RSUD Kabupaten Buleleng sebagai Badan Layanan Umum Daerah)
- Tahun 2011 RSUD Kabupaten Buleleng kembali mengikuti Akreditasi 12 standar pelayanan RS dan dinyatakan lulus pada tahun 2012

Direktur dan Masa Kepemimpinannya

- Tahun 1955 – 1972 : dr. Made Nuriya
- Tahun 1972 – 1986 : dr. Made Mahayasa
- Tahun 1986 – 1992 : dr. Nyoman Sumartha
- Tahun 1992 – 1999 : dr. Nyoman Badung Hantana
- Tahun 1999 – 2002 : dr. Made Widiartha, MSC
- Tahun 2003 – 2012 : dr. Nyoman Mardana, Sp.B. Fina CS
- Tahun 2013 – sekarang : dr. Gede Wiartana, M.Kes

2.2. Gambaran Sosiodemografi

RSUD Kabupaten Buleleng terletak di Kota Singaraja di Belahan Utara Pulau Bali, dimana wilayah Kabupaten Buleleng mempunyai Luas, 136.588 hektar atau 24,25 % dari luas Propinsi Bali. Wilayah Kabupaten Buleleng terdiri dalam 9 kecamatan dengan 129 desa, 19 kelurahan, 525 dusun dan 55 lingkungan, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara Kabupaten Buleleng Laut Jawa/Bali;
- Sebelah Selatan Kabupaten Jembrana, Tabanan, Badung dan Bangli;
- Sebelah Barat Kabupaten Jembrana;
- Sebelah Timur Kabupaten Karangasem.

Jumlah Penduduk Kabupaten Buleleng tahun 2012 sebanyak 641.135 jiwa yang terdiri dari 319.881 penduduk laki – laki dan 321.254 penduduk perempuan dengan sex ratio 99,6. (Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng, 2012).

2.3. Jenis Pelayanan

a. Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik)

RSUD kabupaten Buleleng memiliki 16 poliklinik antara lain:

- 1) Poliklinik Penyakit Dalam
- 2) Poliklinik Paru
- 3) Poliklinik Jantung
- 4) Poliklinik THT
- 5) Poliklinik Mata
- 6) Poliklinik VCT
- 7) Poliklinik Kulit Kelamin
- 8) Poliklinik Jiwa
- 9) Poliklinik Saraf
- 10) Poliklinik Kebidanan
- 11) Poliklinik Anak
- 12) Poliklinik Bedah
- 13) Poliklinik Gigi
- 14) Poliklinik Triage
- 15) Poliklinik Orthopedi
- 16) Poliklinik Gizi

b. Pelayanan Rawat Inap

Jumlah tempat tidur RSUD Kabupaten Buleleng tahun 2014 adalah sejumlah 284 tempat tidur dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah dan Klasifikasi kelas tempat tidur ruang rawat inap
RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2014

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH TT	PERINCIAN TEMPAT TIDUR PER-KELAS					KELAS KHUSUS
			VVIP	VIP	I	II	III	
1	MAHOTAMA	20		20				
2	ANGGREK	20		8		12		
3	ICCU	6						6
4	ICU	8				8		
5	NICU	25					15	10
6	PADMA	8					2	6
7	SANDAT	8					4	4

8	LELY 1	16					16	
9	LELY 2	16					16	
10	FLAMBOYAN	10			10			
11	JEMPIRING	32					32	
13	MELATI II	29			4	4	21	
14	KAMBOJA	26			2	4	20	
15	SAKURA	30			4	2	24	
16	CEMPAKA	25			4		21	
17	KENANGA	5				5		
99	TOTAL	284	0	28	24	35	171	26

- c. Pelayanan Bedah Sentral
- d. Pelayanan Rawat Darurat
- e. Pelayanan Farmasi
- f. Pelayanan Lab. Klinik
- g. Pelayanan Fisiotherapi
- h. Pelayanan Radiologi
- i. Pelayanan Gizi
- j. Pelayanan HD
- k. Pelayanan ICCU
- l. Pelayanan ICU
- m. Pelayanan NICU
- n. Pelayanan Stroke Unit
- o. Pelayanan Intermediate
- p. Pelayanan ESWL
- q. Pelayanan Endoskopi

2.4. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi RSUD. Kabupaten Buleleng tertuang didalam Peraturan Bupati Buleleng No. 60, 8 September 2008.

Tugas Pokok :

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng mempunyai tugas pokok membantu tugas-tugas Bupati dalam bidang pelayanan kesehatan yang

meliputi upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan.

Fungsi :

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Buleleng mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis dibidang Pelayanan Kesehatan, berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati;
- 2) Menyusun perencanaan yang meliputi usaha pelayanan medis, upaya pencegahan akibat penyakit dan peningkatan pemulihan kesehatan, usaha perawatan, usaha pendidikan dan pelatihan serta usaha sistem rujukan;
- 3) Pelaksanaan pelayanan medis, penunjang medis dan non medis, asuhan keperawatan dan rujukan;
- 4) Penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan;
- 5) Pelaksanaan pembinaan dan penyuluhan guna peningkatan teknis dibidang kesehatan;
- 6) Penyelenggaraan administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah;
- 7) Pengelolaan tata usaha Rumah Sakit Umum Daerah.

2.5. Visi, Misi, Motto, Tujuan

Visi

Menjadi Rumah Sakit pilihan utama masyarakat dengan memberikan pelayanan berkualitas dan profesional.

Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan berkualitas melalui sumber daya yang profesional dan berorientasi kepada kebutuhan pasien.
- 2) Mewujudkan rumah sakit jejaring dan membangun kerja sama yang saling menguntungkan dengan institusi pemerintah maupun swasta.
- 3) Menjadi rumah sakit pusat rujukan wilayah Bali Utara dan sekitarnya.

4) **Motto**

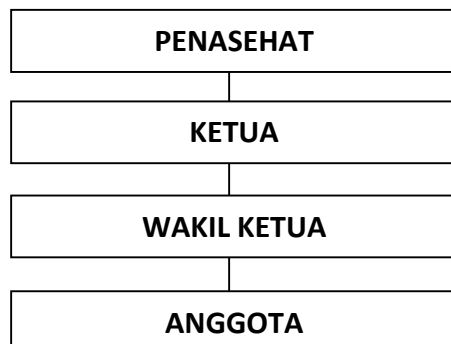
- 5) Adapun motto dari RSUD kabupaten Buleleng adalah
"PRISMA" :

- 6) *Peduli* : Pelayanan yang penuh perhatian dan pengertian terhadap pasien.
- 7) *Responsif* : Pelayanan yang cepat tanggap.
- 8) *Integritas*: Sikap dan perilaku yang jujur dan terbuka dengan dedikasi tinggi.
- 9) *Sentuhan* : Melayani dengan sentuhan kasih sayang dengan prinsip *Tat Twam Asi*.
- 10) *Mudah* : Pelayanan yang mudah didapat dan tidak berbelit-belit.
- 11) *Aman* : Pelayanan menyeluruh yang menerapkan prinsip-prinsip keselamatan pasien (*patient safety*).

Makna dari motto tersebut bahwa RSUD Kabupaten Buleleng berusaha memberikan pelayanan kepada pasien dan pengunjung dengan semaksimal dan sebaik mungkin dengan keramahan serta dapat dirasakan nyaman oleh semua pihak, yang akan senantiasa menjadikan pelayanan yang professional

BAB III UNIT PENGADUAN MASYARAKAT DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

3.1. Struktur Organisasi



3.2. Susunan Keanggotaan

1. Penasehat : Direktur RSUD Kabupaten Buleleng
Wakil Direktur Sumber Daya Manusia RSUD Kabupaten Buleleng
Wakil Direktur Pelayanan RSUD Kabupaten Buleleng
Wakil Direktur Keuangan RSUD Kabupaten Buleleng
2. Ketua : Kepala Bagian Perencanaan Program dan Informasi
3. Wakil Ketua : Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas
4. Anggota : Kepala Bagian Pelayanan Medik
Kepala Bagian Umum dan SDM
Kepala Sub Bagian Perencanaan Program dan Evaluasi
Admisi Rawat Jalan
Admisi Rawat Inap

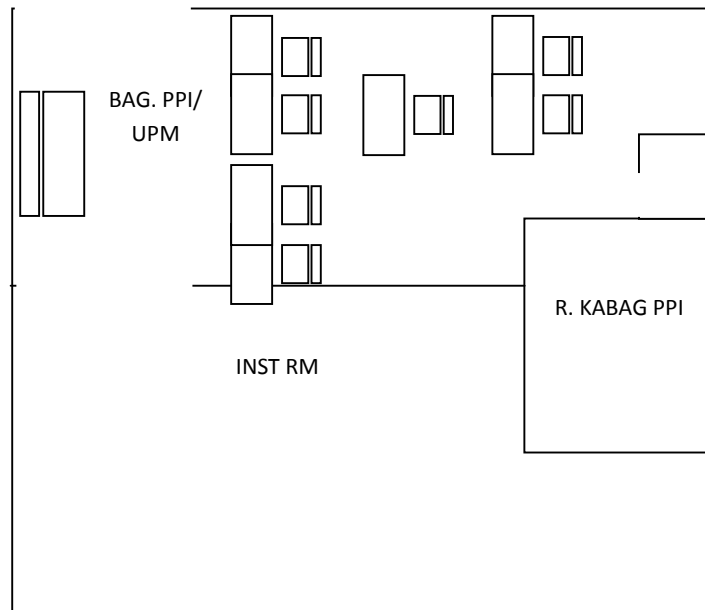
3.3. Tugas Pokok dan Uraian Tugas

1. Merencanakan logistik pelayanan informasi publik dan pengaduan masyarakat.
2. Menerima dan mencatat permintaan informasi publik, pengajuan keberatan permintaan informasi publik
3. Menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku;
4. Melaksanakan bimbingan teknis pelayanan kepada petugas tentang penyelesaian keluhan / komplain kepada masyarakat.
5. Menerima dan mencatat pengaduan, penanganan komplain dan cara penyelesaiannya.
6. Melakukan monitoring dan evaluasi
7. Membuat laporan tertulis kepada Direktur setiap bulan

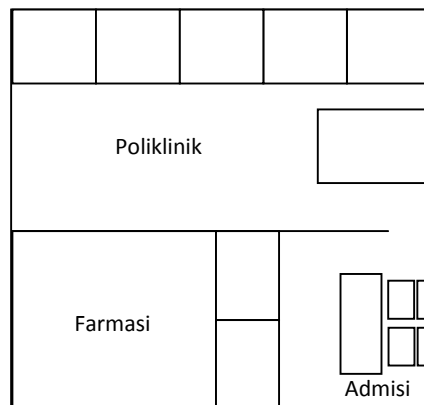
BAB IV STANDAR FASILITAS

4.1. Denah Ruangan

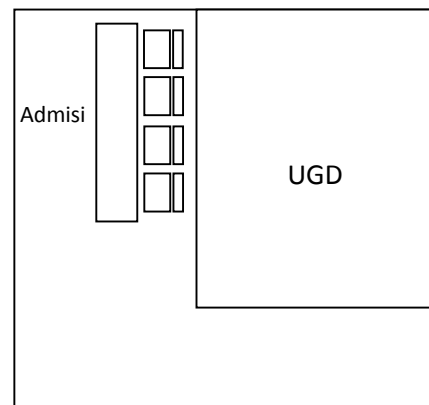
Ruang utama Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik berada di Ruang Bagian Perencanaan Program dan Informasi (PPI) dan Desk layanan Unit ada di Admisi Rawat Jalan dan Admisi Rawat Inap



Gambar 1
Denah Unit Pengaduan Masyarakat & Pel. Informasi Publik
di Bagian PPI



Gambar 2
Denah Admisi RJ / Desk UPM



Gambar 3
Denah Admisi RI / Desk UPM

4.2. Standar Fasilitas

Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik berada di Bagian Perencanaan Program dan Informasi (PPI). Fasilitas dalam pemberian pelayanan menjadi satu dengan Bagian PPI.

4.3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pada Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik sesuai dengan Surat Keputusan Direktur RSUD Kabupaten Buleleng terdiri dari Direktur, Wadir SDM, Wadir Keuangan dan Wadir Pelayanan selaku Penasehat, Ketua, Wakil Ketua dan Staf Humas dan Admisi selaku anggota.

BAB V
TATA LAKSANA PELAYANAN

5.1. Pengaduan Masyarakat

1. Keluhan Pelanggan atau komplain adalah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pasien/ keluarga pasien yang menerima sebuah jasa layanan RSUD Kab. Buleleng;
2. Keluhan pelanggan atau komplain oleh pelanggan dapat disampaikan kepada petugas di Desk Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik;
3. Pengaduan masyarakat merupakan keluhan yang disampaikan kepada petugas unit pengaduan masyarakat;
4. Waktu maksimal penyelesaian pengaduan masyarakat dikelompokkan dalam pengaduan fisik: 60 hari; pengaduan sarana dan prosedur pelayanan: 30 hari; keluhan SDM: 7 hari; pengaduan pelayanan: 7 hari;
5. Petugas Unit Pengaduan Masyarakat wajib mendokumentasikan setiap keluhan pelanggan pada formulir maupun buku register yang disediakan sesuai dengan SPO yang berlaku;
6. Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik membuat evaluasi dan laporan tertulis setiap periode waktu;

5.2. Pelayanan Informasi Publik

1. RSUD Kabupaten Buleleng menjamin setiap permintaan informasi sesuai dengan peraturan yang berlaku tidak dalam kategori informasi yang dikecualikan;
2. Pelayanan permintaan informasi publik di RSUD Kabupaten Buleleng dilakukan oleh Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik;
3. Pelayanan informasi publik lebih lanjut diatur dalam standar prosedur operasional (SPO) yang ditetapkan oleh Direktur;
4. Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik membuat evaluasi dan laporan tertulis setiap periode waktu;

5.3. Kategori Informasi di RSUD Kabupaten Buleleng

5.3.1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan

Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan di RSUD Kab. Buleleng meliputi:

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
 - a. Profil RSUD Kab. Buleleng (*company profile*) setiap tahun
 - b. Program kegiatan setiap tahun atau apabila terdapat perubahan kegiatan
 - c. Laporan kinerja kegiatan setiap bulan
 - d. Ringkasan laporan permintaan informasi setiap bulan;
 - e. Indeks Kepuasan Masyarakat setiap tri wulan;
 - f. Informasi peraturan dan standar prosedur yang berlaku di RSUD Kab. Buleleng
 - g. Informasi rencana umum pengadaan barang jasa setiap tahun atau apabila terdapat perubahan kegiatan
 - h. Informasi statistik pelayanan (BOR, LOS, TOI, GDR, NDR)
 - i. Informasi kunjungan RS
 - j. Informasi wabah penyakit
 - k. Informasi kegiatan lainnya
2. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara serta merta
 - a. Informasi bencana alam
 - b. Informasi bencana non alam
 - c. Informasi bencana sosial
 - d. Informasi kejadian luar biasa (KLB)
 - e. Informasi keracunan
3. Informasi yang wajib disediakan setiap saat
 - a. Daftar struktur organisasi dan tugas dan fungsi
 - b. Informasi organisasi, administrasi, kepegawaian dan keuangan
 - c. Informasi tentang peraturan, keputusan, kebijakan Direksi

5.3.2. Informasi yang dikecualikan

Informasi yang dikecualikan adalah informasi yang tidak dapat diakses oleh pemohon informasi publik sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Informasi yang dikecualikan di RSUD Kab. Buleleng adalah sebagai berikut:

No	Konten Informasi	Dasar Hukum	Batas Waktu Pengecualian	Konsekuensi	
				Akibat Jika Dibuka	Manfaat
1	Informasi rekam medis pasien	<p>PP No. 10 Tahun 1966 Tentang Wajib Simpan Rahasia Kedokteran</p> <p>PP No. 749a/Menkes/Per/XII/1989 Tentang Rekam Medis/ Medical Record</p> <p>PP No. 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</p> <p>Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis</p>	Tidak terbatas	Mengganggu privasi individu pasien yang tidak ingin riwayat penyakit diketahui publik	Terjaganya kerahasiaan rekam medis pasien
2	Informasi Pengaduan Masyarakat: Identitas pengadu dan isi pengaduan	<p>UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p>	Tidak terbatas	Terjadi diskriminasi dan intervensi pengadu	Menjaga tidak terjadi diskriminasi dan intervensi pengadu

5.4. Jenis dan Pengisian Formulir

5.4.1. Jenis Formulir

1. Formulir Permintaan Informasi Publik
2. Formulir Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik
3. Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik
4. Formulir Surat Keterangan Penolakan Permohonan Informasi
5. Formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi
6. Formulir Nota Komplain

5.3.2. Tata Cara Pengisian Formulir

1. Formulir Permintaan Informasi Publik

- a. Formulir dibuat dalam rangkap 2 (dua) untuk petugas dan pemohon;
- b. Nama pemohon informasi diisi dengan nama lengkap pemohon sesuai identitas yang dimiliki;
- c. Nomor KTP/ SIM diisi dengan nomor identitas yang diserahkan;
- d. Alamat diisi dengan alamat sesuai dengan identitas;
- e. E-mail diisi dijika ada;
- f. Informasi yang dibutuhkan diisi dengan detail permintaan informasi yang diminta. Dapat dituliskan dibelakang formulir jika kolom yang disediakan tidak cukup;
- g. Alasan permintaan diisi sesuai dengan keterangan pemohon;
- h. Cara memperoleh informasi diisi dengan melingkari pilihan yang tersedia;
- i. Format bahan informasi diisi dengan melingkari pilihan tersedia;
- j. Cara mengirim bahan informasi diisi dengan melingkari pilihan tersedia;
- k. Formulir ditandatangani oleh pemohon informasi dan tanggal pengajuan permintaan.

2. Formulir Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi
 - a. Formulir dibuat dalam rangkap 2 (dua) untuk petugas dan pemohon;
 - b. Kolom Permintaan Informasi diisi dengan detail permintaan informasi yang diminta sesuai dengan formulir permintaan informasi publik;
 - c. Tanggal diisi sesuai tanggal saat permintaan diterima;
 - d. Tanda tangan oleh petugas penerima
 - e. Formulir dibuat rangkap 2 (dua). 1 (satu) untuk petugas; 1(satu) untuk pemohon.
3. Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik
 - a. Kolom berupa informasi diisi dengan detail permintaan informasi yang diminta sesuai dengan formulir permintaan informasi publik;
 - b. Format Bahan Informasi diisi dengan melingkari pilihan. Tercetak bila format dalam bentuk cetakan (print out) dalam kertas. Terekam bila format dalam bentuk softcopy CD/ Flashdisk/ Media lainnya;
 - c. Tanggal diisi sesuai tanggal penyerahan informasi;
 - d. Tanda tangan oleh pemohon.
4. Formulir Surat Keterangan Penolakan Permohonan Informasi
 - a. Formulir dibuat dalam rangkap 2 (dua) untuk petugas dan pemohon;
 - b. Nomor Pendaftaran diisi dengan nomor register yang ambil dari buku register penolakan permohonan informasi;
 - c. Alamat diisi dengan alamat pemohon sesuai identitas;
 - d. Nomor telp/ email diisi dengan nomor telpon dan email pemohon;
 - e. Rincian informasi yang dimohon berisi rincian informasi yang dimohon dan ditolak oleh RSUD Kab. Buleleng;

- f. Keterangan konsekuensi diisi dengan resiko apabila informasi yang ditolak dibuka untuk publik. Keterangan dapat mencantumkan UU/ Peraturan terkait;
 - g. Tanggal diisi sesuai tanggal saat penolakan;
 - h. Tandatanganan diisi oleh Ketua Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik RSUD Kab. Buleleng.
5. Formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi Publik
- a. Formulir dibuat dalam rangkap 2 (dua) untuk petugas dan pemohon;
 - b. No. Register Keberatan diisi oleh petugas;
 - c. Nomor Pendaftaran Permohonan Informasi diisi oleh petugas;
 - d. Tujuan penggunaan informasi diisi sesuai tujuan pemohon;
 - e. Nama diisi sesuai kartu identitas;
 - f. Alamat diisi sesuai kartu identitas pemohon;
 - g. Pekerjaan diisi sesuai pekerjaan pemohon;
 - h. Nomor Telepon diisi sesuai nomor telepon pemohon;
 - i. Identitas kuasa pemohon diisi bila permohonan dikuasakan kepada orang lain;
 - j. Alasan pengajuan keberatan dipilih dengan mengisi tanda rumput () pada pilihan tersedia;
 - k. Kasus Posisi diisi keterangan alasan penolakan permohonan informasi dan keterangan pemohon terhadap pengajuan keberatan;
 - l. Hari, tanggal tanggapan diisi dengan hari dan tanggal saat konfirmasi keberatan diberitahukan kepada pemohon;
 - m. Tanggal diisi sesuai tanggal saat pembuatan pernyataan;
 - n. Tanda tangan petugas dan nama sudah jelas;
 - o. Tanda tangan dan nama pemohon sudah jelas.
6. Formulir Nota Komplain
- a. Hari, tanggal diisi sesuai dengan hari dan tanggal saat penerimaan pengaduan;
 - b. Nama diisi dengan nama pengadu;

- c. No. Tlp/ HP diisi sesuai dengan nomor telpon atau HP yang masih aktif yang dimiliki pengadu;
- d. Kritik/ Saran diisi resume pengaduan;
- e. Tanggal tindak lanjut diisi sesuai tanggal saat pengaduan ditindaklanjuti;
- f. Rincian tindak lanjut diisi langkah-langkah penanganan pengaduan;
- g. Tanda tangan petugas RS dan pelanggan sudah jelas.

BAB VI

PENUTUP

Setiap perangkat kerja yang dibentuk, pada akhir pelaksanaan kegiatan seharusnya dibuat sebuah bentuk pertanggung jawaban berupa laporan evaluasi, permasalahan dan rekomendasi yang ditawarkan dari permasalahan yang ditemukan. Pedoman Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik ini disusun agar menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan Unit dalam upaya pelayanan kesehatan yang semakin baik kepada masyarakat.

Sebagai penutup, kiranya dapat diingatkan kembali bahwa Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik tidak hanya menjadi tanggung jawab Unit tetapi menjadi tanggung jawab seluruh komponen RS sehingga harapan untuk pengaduan masyarakat menjadi seminimal mungkin dan pelayanan informasi kepada masyarakat dapat terlayani dengan baik.