



RSST

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

**PENYELESAIAN PENGELOLAAN KEBERATAN
INFORMASI PUBLIK**


2020

**RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO
Jalan KRT dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten**



RSST

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO

NOMOR SOP	:	OT.02.02/III.4.3/ 334 /2019
TGL. PEMBUATAN	:	10 Agustus 2019
REVISI KE	:	-
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	10 Agustus 2019
DISAHKAN OLEH	:	Direktur Utama  dr. Endang Widyaswati, M.Kes NIP 196402141990022001
NAMA SOP	:	PENYELESAIAN PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

DASAR HUKUM :

- 1 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 2 Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik
- 3 Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 4 Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- 5 Peraturan Pemerintah RI Nomor 10 Tahun 1996 tentang wajib simpan Rahasia Kedokteran
- 6 Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
- 7 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
- 8 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit;
- 9 Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Menguasai aplikasi Ms Office dan internet
- 2 Memiliki Ketelitian
- 3 Menguasai Informasi RS
- 4 Menguasai dan Memahami Budaya Kerja 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)

KETERKAITAN :

- 1 SOP AP Pelayanan Informasi bagi Pelanggan yang mengalami Keterbatasan
- 2 SOP AP Tata cara memperoleh Informasi Publik
- 3 SOP AP Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi
- 4 SOP AP Pelayanan Permintaan Informasi Publik

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

- 1 Form Permohonan Informasi Publik
- 2 ATK
- 3 Telepon
- 4 Fotocopy, Scanner
- 5 Peraturan Perundang-undangan/ Peraturan terkait

PERINGATAN :

Apabila SOP-AP Penyelesaian Pengelolaan Keberatan Informasi Publik tidak ada di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro, maka dapat berdampak pada ketidakpuasan pemohon informasi, sehingga dapat menyebabkan kerugian bersifat Material dan Immaterial pada citra / nama baik Rumah Sakit

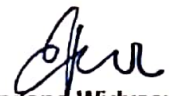
PENCATATAN DAN PENDATAAN :

SOP-AP tentang Penyelesaian Pengelolaan Keberatan Informasi Publik dicatat dalam katalog SOP-AP dan diupload dalam website RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro, serta tersedia di unit kerja terkait

PROSEDUR PENYELESAIAN PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

NO		Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Informasi	Pranata Humas	TIM PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan keberatan secara tertulis (dengan mengisi lembar formulir) maupun tidak tertulis melalui petugas PPID/ Humas				Form Permintaan informasi Publik / ATK	15 menit	Laporan permintaan publik, Isian Form Permintaan	
2	Menerima keberatan informasi publik yang diajukan Pemohon Informasi Publik secara tertulis. a) penolakan atas permintaan informasi b) tidak disediakannya informasi dan diumumkan secara berkala sesuai c) Permintaan Informasi tidak ditanggapi d) permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta; e) Permintaan Informasi tidak dipenuhi f) pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau g) penyampaian informasi yang melebihi waktu yang ditentukan				Form Permintaan informasi Publik, peraturan perundang -undangan	10 menit		
3	Memberikan salinan informasi pengajuan keberatan kepada pengaju.Mencatat identitas pemngaju keberatan				Informasi yang diperlukan dapat berupa <i>hard copy</i> / <i>soft copy</i>	10 menit	<i>Hard copy</i> Informasi	
4	Memberikan tanggapan keberatan secara lesan, untuk pengajuan yang tidak tertulis				Form, ATK, Komputer, Telepon, Ekspedisi	20 menit	Isian Form Permintaan	
5	Memberikan tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak dicatat sebagai pengajuan keberatan, untuk pengajuan tertulis				Form, ATK, Komputer, Telepon, Ekspedisi	30 hari	<i>Hard copy</i> Informasi	

Direktur Utama


 dr. Endang Widyaswati, M.Kes
 NIP. 196402141990022001