



**RSST**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

**PELAYANAN INFORMASI BAGI PELANGGAN  
YANG MENGALAMI KETERBATASAN**

**2023**

**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.3.1/ 51 /2023  |
| TGL. PEMBUATAN | : 02 Mei 2018   |
| REVISI KE      | : 1   |
| TGL. REVISI    | : 03 Mei 2023   |
| TGL. EFEKTIF   | : 03 Mei 2023   |
| DISAHKAN OLEH  | :  |
| NAMA SOP       | : PELAYANAN INFORMASI BAGI PELANGGAN YANG MENGALAMI KETERBATASAN                      |

**DASAR HUKUM :**

- 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang PERS pasal 4 tentang Kemerdekaan PERS;
- 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 6 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 7 Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1996 tentang Wajib Simpan Rahasia Kedokteran;
- 8 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;
- 9 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 10 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/II/2238/2013 tentang Standar Minimal Pelayanan;
- 11 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
- 12 Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor HK.02.03/III.3.1/ 16223 /2021 tentang Standar Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten;

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

- 1 Menguasai aplikasi Ms Office dan internet
- 2 Memiliki Rasa empati
- 3 Memiliki Ketelitian
- 4 Menguasai Keterampilan Bahasa
- 5 Menguasai dan Memahami Budaya Kerja 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)

**KETERKAITAN :**

- 1 SOP AP Pelayanan Informasi Publik
- 2 SOP AP Penanganan Keluhan/Komplain

**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**

- 1 ATK
- 2 Telepon

**PERINGATAN :**

Apabila SOP AP tentang Pelayanan Informasi Bagi Pelanggan Yang Mengalami Keterbatasan tidak ada di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro, maka pemberian informasi dan pelayanan yang tidak tepat dapat berdampak pada kesehatan/keselamatan pelanggan.

**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

SOP-AP Pelayanan Informasi Bagi Pelanggan Yang Mengalami Keterbatasan dicatat dalam Katalog SOP-AP dan diunggah dalam Aplikasi Sistem Informasi Monitoring Evaluasi Norma dan Regulasi (SIMENOR) RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro serta tersedia di unit kerja terkait.



**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI BAGI PELANGGAN YANG MENGALAMI KETERBATASAN**

| NO | Aktivitas   | Pelaksana         |                   |                   |                       |                            | Mutu Baku    |        |                               | Keterangan |
|----|---|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|----------------------------|--------------|--------|-------------------------------|------------|
|    |   | Pemohon Informasi | Petugas Informasi | Petugas Screening | Petugas Terapi Wicara | Petugas Penterjemah Bahasa | Kelengkapan  | Waktu  | Output                        |            |
| 1  | Mengajukan permintaan Informasi Publik secara tertulis atau tidak tertulis baik melalui media elektronik dan/ atau non elektronik.  |                   |                   |                   |                       |                            |              |        |                               |            |
| 2  | Menerima pelanggan yang mengalami keterbatasan (Bahasa, Fisik, Bicara & Pendengaran)  |                   |                   |                   |                       |                            | ATK, Telepon | 10 mnt | Formulir Permohonan Informasi |            |
| 3  | Membantu dan atau mempersilakan menuju petugas Screening apabila pelanggan memiliki keterbatasan fisik dan petugas screening melakukan pendampingan selama proses pelayanan<br><br>Menghubungi petugas terapi wicara untuk mendampingi selama proses pelayanan apabila pelanggan memiliki keterbatasan bicara dan pendengaran<br><br>Menghubungi petugas penterjemah bahasa untuk mendampingi selama proses proses pelayanan apabila pelanggan memiliki keterbatasan bahasa |                   |                   |                   |                       |                            | Telepon      | 10 mnt | Formulir Permohonan Informasi |            |
| 4  | Mendampingi selama proses pelayanan apabila pelanggan memiliki keterbatasan   |                   |                   |                   |                       |                            | Telepon      | 10 mnt | Register Permohonan Informasi |            |
| 5  | Mendokumentasikan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan oleh petugas informasi  |                   |                   |                   |                       |                            | ATK          | 10 mnt | Dokumen Laporan               |            |

dr. Erlang Widyaswati, M.Kes  
 NIP. 196402141990022001