RSST

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

PENANGANAN KEBERATAN

2023

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

RSST

KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

NOMOR SOP	:	OT.02.02/D.XXVI/ 281 /2023
TGL. PEMBUATAN	:	10 Agustus 2019
REVISI KE	:	1
TGL. REVISI	:	20 November 2023
TGL. EFEKTIF	:	20 November 2023
DISAHKAN OLEH	:	Plt. Direktur Utama **dr. Endang Widyaswati, M.Kes** NIP 196402141990022001
NAMA SOP	:	**PENANGANAN KEBERATAN**

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1996 tentang wajib simpan Rahasia Kedokteran;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1626/Menkes/SK/VIII/2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Kementerian Kesehatan RI;
8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/2238/2013 tentang Standar Minimal Pelayanan;
9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
10. Keputusan Direktur Utama 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 Ketelitian
3. Menguasai Informasi RS
4. Memiliki pendidikan minimal D3 dan mempunyai kompetensi di bidangnya
5. Menguasai dan Memahami Budaya Kerja 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)

KETERKAITAN :

1. SOP AP Pelayanan Informasi Publik
2. SOP AP Pemutahiran Daftar informasi Publik
3. SOP AP Penolakan Permohonan 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 Penanganan Keberatan tidak ada di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, maka berdampak pada pemberikan informasi yang dapat menyebabkan kerugian bersifat Material dan Immaterial pada citra/ nama baik Rumah Sakit.

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

SOP-AP tentang Penanganan Keberatan dicatat dalam Katalog SOP AP dan diunggah dalam Aplikasi Sistem Informasi Monitoring Evaluasi Norma dan Regulasi (SIMENOR) RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten serta tersedia di unit kerja terkait.

PROSEDUR PENANGANAN KEBERATAN

NO	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Informasi	Pranata Humas	TIM PPID	Kelengkapan	Waktu	*Output*	
1	Menyampaikan Keberatan kepada Atasan PPID RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten				Surat/ Formulir Keberatan	5 menit	Surat Kebaratan	
2	Menerima Keberatan atas Jawaban Permintaan Informasi				Surat/ Formulir Keberatan	5 menit	Tanggal penerimaan keberatan	
3	Mencatat penerimaan keberatan dalam Buku Register Layanan Informasi Publik				Tanggal diterimanya keberatan	3 menit	Tanda Terima	
4	Memberikan tanda bukti penerimaan Surat Keberatan				Tanda terima keberatan	3 menit	Tanda Terima	
5	Menyampaikan dan mengkordinasikan pemberian tanggapan atas keberatan				Surat Keberatan	30 menit	Surat Kebaratan	
6	Membuat tanggapan atas keberatan				Draf tanggapan atas keberatan dan Dispo penyampaian tanggapan	60 menit	draft Tanggapan atas keberatan	
7	Mengkordinasikan penyampaian tanggapan atas keberatan				Tanggapan atas keberatan dan dispo	20 menit	Tanggapan atas keberatan	
8	Menyampaikan tanggapan atas keberatan				Tanggapan atas keberatan dan tanda terima	1 hari	Tanda Terima penerimaan tanggapan atas keberatan	
9	Mencatat penyampaian tanggapan atas keberatan dalam Buku Register Layanan Informasi Publik				Tanda terima tanggapan atas keberatan dan tanggal penerimaan	5 menit	Tanda Terima tanggapan atas keberatan	

Plt. Direktur Utama

dr. Endang Widyaswati,M.Kes
NIP 196402141990022001