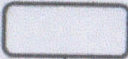
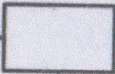
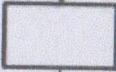
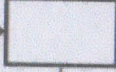
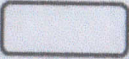




		Nomor Sop	: OT.02.02/D.XXXVII/1396 /2024
		Tanggal Pembuatan	: 12 Maret 2024
		Revisi Ke	:
		Tanggal Revisi	:
		Tanggal Efektif	: 12 Maret 2024
		Disahkan Oleh	Direktur Utama, dr. Rukmono Siswihanto, Sp. OG (K), M.Kes., MPH
KEMENTERIAN KESEHATAN			
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN			
RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG		NAMA SOP	ALUR LAYANAN PENGELOLAAN KEBERATAN ATAS INFORMASI
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :	
1	Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;	1	Mahir menggunakan komputer
2	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	2	Memiliki ketelitian
3	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	3	Menguasai Informasi Rumah Sakit
4	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;	4	Menguasai dan memahami Budaya Kerja (BerAKHLAK & 10R+2)
5	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;		
6	Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan.		
Keterkaitan :		Peralatan/Perlengkapan :	
1	SOP AP Alur Layanan Pengelolaan Permohonan Informasi	1. Form permohonan informasi publik	
2	SOP AP Penanganan Sengketa Informasi Publik	2. Media komunikasi (telepon, Hp, email, website, dan medsos)	
3	SOP AP Penetapan dan Pemuktahiran Daftar Informasi Publik	3. Alat pengolah data (komputer, printer, scanner)	
4	SOP AP Pengujian tentang Konsekuensi	4. Alat tulis	
5	SOP AP Pendokumentasian Informasi Publik	5. Peraturan perundang-undangan/ peraturan terkait	
6	SOP AP Pendokumentasian Informasi Yang Dikecualikan		
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan :	
Apabila prosedur layanan pengelolaan permohonan informasi tidak dijalankan, maka dapat berdampak pada pemberian informasi yang salah dan tidak akurat yang dapat menyebabkan kerugian bersifat material dan immaterial pada citra/ nama baik rumah sakit		1. Disimpan di Timker Hukmas, diupload di website Soerojo Hospital, serta tersedia di unit kerja terkait	
		2. Didokumentasikan sesuai Jadwal Retensi Arsip (JRA) sebagai arsip aktif di Sub Timker Tata Usaha.	

Alur Layanan Pengelolaan Keberatan Atas Informasi

No	Aktivitas	PELAKSANA			Mutu Baku			Keterangan
		PEMOHON INFORMASI	PRANATA HUMAS	TIM PPID	Kelengkapan	Waktu (menit)	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 disediakan informasi dan diumumkan secara berkala 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	15 Menit		
3	Memberikan salinan informasi pengajuan keberatan kepada pengaju. Mencatat identitas pengaju keberatan				Informasi yang diperlukan dapat berupa hard copy/soft copy	10 Menit	Hard copy informasi	
4	Memberikan tanggapan keberatan secara lisan, 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	Hard copy informasi	