

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR

<p>DASAR HUKUM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik 5. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi 6. Keputusan Bupati Karanganyar Nomor 487.22/431 Tahun 2017 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi 7. Keputusan Direktur RSUD Kab. Karanganyar Nomor 487.22/17.25 Tahun 2018 tentang Penunjukan Tim Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar 8. Keputusan Direktur RSUD Kab. Karanganyar Nomor 487.22/92.25 Tahun 2018 tentang Penetapan Daftar Informasi Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2018 	<p>NOMOR SOP : 487.22/TU/ 12 /1</p> <p>TGL. PEMBUATAN : -</p> <p>TGL. REVISI : 2 Mei 2019</p> <p>TGL. PENGESAHAN : 2 Mei 2019</p> <p>DISAHKAN OLEH</p> <p style="text-align: center;">Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar,</p> <p style="text-align: center;"><i>W Wahyuni</i></p> <p style="text-align: center;">dr. Wahyu Purwadi Rahmat, M.Kes. NIP. 19720414 200212 1 007</p> <p>NAMA SOP : Penanganan Keluhan Pelanggan</p> <p>KUALIFIKASI PELAKSANA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki pengetahuan memadai dalam mengoperasikan komputer, internet dan media sosial 2. Memiliki kemampuan membuat kalimat singkat, padat dan jelas dalam menyampaikan informasi 3. Dapat menjawab, menanggapi dan mengkoordinasikan dengan pihak-pihak terkait sesuai dengan pihak-pihak terkait 4. Memiliki Tata Krama 						
<p>KETERKAITAN:</p> <p>Dengan masyarakat yang membutuhkan sarana pengaduan kepada RSUD Kab. Karanganyar</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>1. Formulir Isian</td> <td>3. Jaringan Internet</td> <td>5. Printer</td> </tr> <tr> <td>2. Komputer/Laptop</td> <td>4. Jaringan Telepon</td> <td>6. ATK</td> </tr> </table>	1. Formulir Isian	3. Jaringan Internet	5. Printer	2. Komputer/Laptop	4. Jaringan Telepon	6. ATK
1. Formulir Isian	3. Jaringan Internet	5. Printer					
2. Komputer/Laptop	4. Jaringan Telepon	6. ATK					
<p>PERINGATAN:</p> <p>Bila prosedur ini ada yang terlewat maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan baik dan pelayanan prima tidak akan tercapai dan menjadi image negatif</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dicatat pada buku pengaduan 2. Dicatat pada formulir pengaduan 						

No	Kegiatan	Pelaksana					Kelengkapan	Pendukung		Ket.
		Warga/ Masy.	Pelaksana Teknis	Sub Bagian HIPP	Kabid/ Kabag	Direktur		Waktu	Output	
1.	Pengaduan/aspirasi secara langsung atau melalui website, email dan media sosial	<input type="text"/>	<input type="text"/>				- Dokumen pengaduan - Foto Copy KTP	-	- Formulir Pengaduan - Tanda Bukti Pengaduan	
2	Direspon oleh admin website/media sosial RSUD Kab. Karanganyar		<input type="text"/>				- Buku Agenda - Tanda bukti Pengaduan	30 menit		
3	Menerima laporan pengaduan dari pelaksana teknis dan mengklarifikasi aspirasi/pengaduan dengan meneruskan kepada bidang/bagian terkait			<input type="text"/>			Draf Surat Jawaban Pengaduan	1 Jam	Draf Surat Jawaban Pengaduan	
4	Menjawab secara langsung atas aspirasi/pengaduan atau dikordinasikan dengan Direktur kemudian hasil jawaban diserahkan kembali kepada Sub Bag HIPP						Surat Jawaban Pengaduan yang telah dijawab berdasarkan hasil fakta di lapangan	1 Hari	Draf Surat Jawaban Pengaduan	
5	Menelaah dan mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final						Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani	1 Jam	Surat jawaban pengaduan	
6	Meneruskan jawaban yang telah dijawab oleh Kabid/Kabag setelah pemeriksaan hasil fakta lapangan/hasil koordinasi dengan direktur kepada pelaksana teknis						Surat jawaban pengaduan	30 Menit	Surat jawaban pengaduan	
7	Mengarsipkan dan meneruskan jawaban yang akan disampaikan kepada warga/masyarakat		<input type="text"/>				- Buku agenda - Odnor	1 Jam	Surat jawaban pengaduan yang telah diagendakan	
8	Menerima hasil jawaban	<input type="text"/>					Surat Jawaban/ salinan hasil jawaban	-	Surat jawaban / balasan melalui website, email atau media sosial	