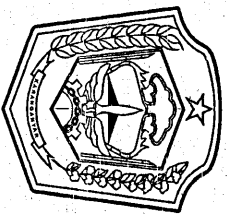
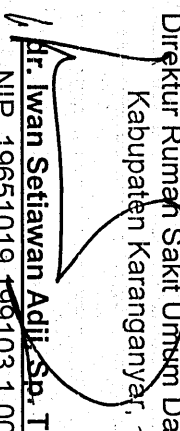


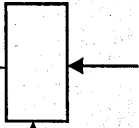


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
- RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR**

<p>NOMOR SOP : 487.22/TU/10</p> <p>TGL. PEMBUATAN : 3 Januari 2022</p> <p>TGL. REVISI : -</p> <p>TGL. PENGESAHAN : 3 Januari 2022</p> <p>DISAHKAN OLEH</p> <p align="right">  Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar </p>	<p>NAMA SOP : Penanganan Pengaduan</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>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>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Isian 3. Jaringan Internet 5. Printer 2. Komputer/Laptop 4. Jaringan Telepon 6. ATK
<p>KETERKAITAN:</p> <p>Dengan masyarakat yang membutuhkan sarana pengaduan kepada RSUD Kab. Karanganyar</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDAFTARAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dicatat pada buku pengaduan 2. Dicatat pada formulir pengaduan
<p>PERINGATAN:</p> <p>Bila prosedur ini ada yang melewati maka pemohon informasi tidak akan terlayani dengan baik dan pelayanan prima tidak akan tercapai dan menjadi image negatif</p>	

No	Kegiatan	Pelaksana					Pendukung	Ket.		
		Warga/ Masy.	Pelaksana Teknis	Sub Bagian Hukum dan Humas	Kabid/ Kabag	Direktur				
1.	Pengaduan/aspirasi secara langsung atau melalui website, email dan media sosial						- Dokumen pengaduan Foto Copy KTP	-		
2	Direspon oleh admin website/media sosial RSUD Kab. Karanganyar						- Buku Agenda - Tanda bukti Pengaduan	30 menit	- Formulir Pengaduan - Tanda Bukti Pengaduan	
3	Menerima laporan pengaduan dari pelaksana teknis dan mengklarifikasi aspirasi/pengaduan dengan meneruskan kepada bidang/bagian terkait						- Draft Surat Jawaban Pengaduan	1 Jam	Draft Surat Jawaban Pengaduan	
4	Menjawab secara langsung atas aspirasi/pengaduan atau dikoordinasikan dengan Direktur kemudian hasil jawaban diserahkan kembali kepada Sub Bagian Hukum dan Humas						- Surat Jawaban Pengaduan yang telah dijawab berdasarkan hasil fakta dilapangan	1 Hari	Draft Surat Jawaban Pengaduan	
5	Menelaah dan mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final						- Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani	1 Hari	Surat jawaban pengaduan	

6	Meneruskan jawaban yang telah dijawab oleh Kabid/Kabag setelah pemeriksaan hasil fakta di lapangan/hasil koordinasi dengan direktur kepada pelaksana teknis			2	Surat jawaban pengaduan	1 Hari	Surat jawaban pengaduan
7	Mengarsipkan dan meneruskan jawaban yang akan disampaikan kepada warga/masyarakat				Buku agenda - Odner	1 Jam	Surat jawaban pengaduan yang telah diagendakan
8	Menerima hasil jawaban				Surat Jawaban/ salinan hasil jawaban	-	Surat jawaban / balasan melalui website, email atau media sosial