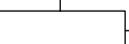
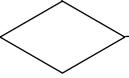
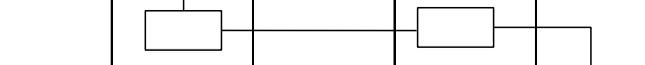


	NOMOR SOP	:	OT.02.02/XXI.1/464/2023
	TANGGAL PEMBUATAN	:	17 Februari 2023
	TANGGAL REVISI	:	
	TANGGAL EFEKTIF	:	17 Februari 2023
RSAB HARAPAN KITA	DISAHKAN OLEH	:	Direktur Utama,  dr. Ockti Palupi Rahayuningtyas, MPH, MH.Kes
		PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	
DIREKTORAT LAYANAN OPERASIONAL			
SUBSTANSI HUKUM, ORGANISASI, DAN HUMAS		NAMA SOP AP	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan 3. Keputusan Menteri Kesehatan R.I Nomor KP.03.03/MENKES/1363/2022 tentang Pengangkatan dr. Ockti Palupi Rahayuningtyas, MPH, MH.Kes sebagai Direktur Utama Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita 4. Keputusan Direktur Utama RSAB Harapan Kita Nomor HK.02.03/XXI.4/383/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelompok Substansi Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi dan kebijakan pelayanan publik. 2. Memiliki kemampuan berbahasa dan komunikasi yang baik sesuai standar interaksi pelayanan publik 	
KETERKAITAN		PERALATAN / PERLENGKAPAN	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Surat/Nota Dinas 3. Telepon internal/Gawai/Kamera 	
PERINGATAN		PENCATATAN	
Jika SOP-AP ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan mengakibatkan terhambatnya proses pemberian resume medis. Sehingga bisa menjadi potensi ketidakpuasan pelanggan.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemohon 2. Dokumentasi Kegiatan 3. Rekapitulasi laporan Kegiatan PPID 	

PROSEDUR : PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

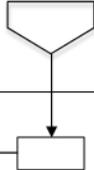
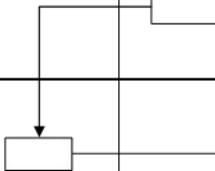
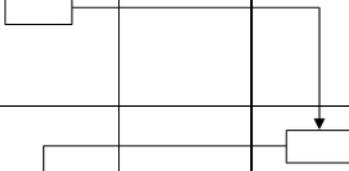
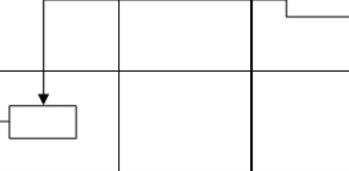
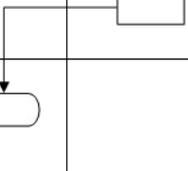
No	KEGIATAN	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pranata Humas	Sub-Koordinator	Koordinator	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
A. Penerimaan Permintaan Resume Medis										
1	Menginformasikan permintaan informasi/resume medis dari pemohon secara langsung (tatap muka), melalui telepon ataupun melalui chat (<i>whatsapp, instagram dan website</i>)						Identitas pemohon dan pasien	5 menit	Identitas	
2	Mengarahkan pemohon untuk mengisi form permintaan informasi publik untuk diteruskan ke sub.koordinator humas.						Formulir Permintaan informasi publik	10 menit	Formulir permintaan informasi publik yang sudah diisi	
3	Membuat nota dinas permintaan resume medis atas persetujuan Sub.koordinator.Humas						Formulir Permintaan informasi publik	5 menit	Nota dinas	
4	Menyetujui nota dinas permintaan resume medis untuk dikirimkan ke unit terkait.						Nota Dinas Permintaan Resume Medis	5 menit	Nota dinas yang sudah disetujui koordinator humas	
5	Menyampaikan dokumen dan/atau surat jawaban atas permohonan resume medis: • A. permintaan diterima, dokumen akan diberikan dalam waktu 14 hari kerja • B. permintaan ditolak, akan dibuatkan surat jawaban atas penolakan permintaan informasi						Nota Dinas Permintaan Resume Medis	14 hari	Nota Dinas Permintaan Resume Medis	
6	Membuat salinan berkas permintaan resume medis direkap dan diinput sebagai bahan laporan dan memberikan resume medis ke petugas customer care untuk diserahkan ke pemohon						Resume medis pasien	10 menit	Resume medis pasien	
7	Memberikan dokumen resume medis sesuai permintaan						Resume medis pasien	1 hari	Resume medis pasien	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pranata Humas	Tim PPID	Sub-Koordinator	Koordinator	Kelengkapan	Waktu	Output	
B. Pelayanan Informasi Publik Secara Langsung Yang Bersifat Informasi Tersedia Setiap Saat										
1	Menyampaikan permintaan informasi yang bersifat informasi tersedia setiap saat ke unit pelayanan informasi						1. Surat dan/atau Formulir Permintaan 2. Identitas Pemohon	10 menit	Formulir Permintaan Informasi yang telah diisi	
2	Menyampaikan persyaratan administrasi permohonan informasi						Surat dan/atau kebijakan terkait dengan permohonan informasi	5 menit		
3	Mengisi formulir permintaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku						Surat dan/atau Formulir Permintaan	5 menit	Formulir Permintaan Informasi yang telah diisi	
4	Menyeleksi kelengkapan dokumen permohonan informasi sesuai ketentuan						Dokumen Informasi	10 menit	Dokumen	
										

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pranata Humas	Tim PPID	Sub-Koordinator	Koordinator	Kelengkapan	Waktu	
									
5	Meneruskan dokumen permohonan informasi untuk diverifikasi						Dokumen Informasi	10 menit	Dokumen Informasi
6	Meneruskan dokumen ke PPID RSABHK untuk penyeleksian sesuai dengan kategori						Dokumen Informasi	15 menit	Dokumen Informasi
7	Melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk pemenuhan data informasi yang dibutuhkan						Dokumen Informasi	10 menit	Dokumen Informasi
8	Memverifikasi kesesuaian data informasi						Dokumen Informasi	10 menit	Dokumen Informasi
9	Memenuhi permintaan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna Informasi						Dokumen Informasi	10 menit	Dokumen Informasi
									

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pranata Humas	Tim PPID	Sub-Koordinator	Koordinator	Kelengkapan	Waktu	Output	
10	Memberikan data informasi kepada pemohon						Dokumen Informasi	5 menit	Dokumen Informasi	
11	Mencatat permintaan pemohon informasi publik kedalam buku harian pelayanan informasi publik sebagai bahan laporan dan evaluasi						Dokumen Informasi	20 menit	Laporan	
12	Memeriksa rekapitulasi laporan kegiatan penyampaian informasi setiap bulan.						Laporan yang sudah diperiksa	5 menit	Laporan yang sudah diverifikasi dan validasi	
13	Memverifikasi dan memvalidasi rekapitulasi laporan kegiatan penanganan keluhan setiap bulan.						Laporan yang sudah diperiksa	5 menit	Laporan yang sudah diverifikasi dan validasi	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon Informasi	Petugas/ Tim PPID	Ketua PPID Bidang Layanan Informasi	Unit Terkait	Direktur Utama/ Ketua PPID	Kelengkapan	Waktu		Output
D. Penyelesaian Sengketa Informasi Publik DI Lingkungan RSAB Harapan Kita										
1	<p>Mengajukan keberatan atas pelayanan Informasi Publik secara tertulis kepada Direktur Utama selaku Ketua PPID paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya respon atas permohonan Informasi Publik atau sejak berakhirnya jangka waktu pemberian respon.</p> <p>Pengajuan keberatan atas pelayanan Informasi Publik dengan alasan sebagai berikut:</p> <p>a. penolakan atas permohonan Informasi Publik;</p> <p>b. tidak disediakannya Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala;</p> <p>c. tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik;</p> <p>d. permohonan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;</p> <p>e. tidak dipenuhinya permohonan Informasi Publik;</p> <p>f. pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau</p> <p>g. penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.</p>						Formulir pengajuan keberatan informasi	10 menit	Berkas Permohonan informasi publik yang telah diisi lengkap	
2	Mencatat pengajuan keberatan dalam buku register layanan Informasi publik serta memberikan tanda bukti penerimaan keberatan kepada pemohon informasi dan menyampaikan laporan terkait adanya permintaan keberatan atas pelayanan Informasi Publik kepada Direktur Utama.						1. Formulir Keberatan yang telah diisi dan dilampirkan fotokopi/scan identitas diri; 2. Buku Registrasi	30 menit	1. Nota Dinas; 2. Surat Permohonan keberatan atas pelayanan Informasi Publik	
3	Direktur Utama menerima laporan permintaan keberatan atas pelayanan Informasi Publik dan menugaskan Ketua PPID Bidang Layanan Informasi untuk menindaklanjuti atas permohonan Informasi Publik.						Berkas Permohonan informasi publik yang telah diisi lengkap	10 menit	Disposisi	
4	Ketua PPID Bidang Layanan Informasi mengadakan rapat koordinasi dengan unit kerja terkait berkenaan dengan permohonan keberatan pemohon informasi.						Disposisi	10 menit	Surat Udangan	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan		
		Pemohon Informasi	Petugas/ Tim PPID	Ketua PPID Bidang Layanan Informasi	Unit Terkait	Direktur Utama/ Ketua PPID	Kelengkapan	Waktu		Output	
											
5	Tim PPID dan unit kerja melakukan rapat koordinasi berkenaan dengan permohonan keberatan pemohon informasi.							1. Surat Undangan; 2. Daftar Hadir; 3. Berkas Permohonan informasi publik yang telah diisi lengkap	120 menit	Laporan	
6	Menyampaikan laporan dan menyerahkan daftar keberatan kepada Direktur Utama untuk persetujuan atas kebijakan apakah informasi dapat diberikan atau tetap dikecualikan dengan mempertimbangkan saran dari unit terkait, Tim PPID dan peraturan perundangan-undangan.							Laporan dan Berkas Permohonan Formulir/registrasi keberatan informasi publik yang telah diisi dan dilampirkan fotokopi/scan identitas diri.	30 menit	Nota Dinas dan Laporan	
7	Menugaskan kepada Ketua PPID untuk memberikan tanggapan/jawaban tertulis terhadap keberatan atas Informasi Publik yang diajukan pemohon.							Nota Dinas dan Laporan	10 menit	Disposisi	
8	Menyiapkan materi jawaban dan menyusun tanggapan untuk disampaikan kepada pemohon atas keberatannya.							Disposisi dan Laporan	1x24 jam	Surat Jawaban	
9	Mendokumentasikan dengan baik hasil tanggapan atas keberatan pemohon informasi.							Surat Jawaban	10 menit	Bukti Dokumentasi	