
	SPO PENGAJUAN KEBERATAN TERHADAP INFORMASI		
	Nomor Dokumen SPO/UPIK/005/RSPR	Nomor Revisi 01	Halaman 1 dari 2

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit	Ditetapkan,
	07 Januari 2023	Direktur  dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH NIP. ████████████████████

Pengertian	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian pelayanan Informasi adalah penyampaian informasi pelayanan kepada sasaran layanan agar individu dapat mengolah dan memanfaatkan informasi tersebut demi kepentingan hidup dan perkembangannya, dalam hal ini berhubungan dengan pelayanan rumah sakit. • Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang telah diberikan secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (karyawan) maupun eksternal (pasien dan keluarga pasien). • Media pelayanan informasi pelanggan adalah secara lisan (telepon dan langsung) dan secara tertulis (surat,sms,email,website,whatssApp, Facebook,Instagram). • UPIK adalah unit yang ditunjuk berdasarkan SK direktur bertugas memberikan pelayanan informasi dan menerima keluhan pelanggan. • PPID adalah Petugas Pelayanan Informasi dan Dokumentasi • Keberatan adalah rasa tidak puas dari pelanggan terhadap pemenuhan informasi yang diberikan oleh Petuga PPID
Tujuan	Memberi jaminan kepada pelanggan untuk mendapatkan hak atas informasi pelayanan rumah sakit.
Kebijakan	Surat Keputusan Direktur No. 188/3231 Tentang Kebijakan Pelayanan Informasi dan Keluhan Pelanggan
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pemohon merasa keberatan atau kurang puas atas putusan PPID terkait layanan informasi publik yang diminta, maka pemohon dapat mengajukan keberatan dengan cara:



SPO PENGAJUAN KEBERATAN TERHADAP INFORMASI

Nomor Dokumen

Nomor Revisi

Halaman

SPO/UPIK/005/RSPR

01

2 dari 2

- Pemohon informasi publik mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan PPID pada Dinas Komunikasi dan Informatika DIY dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah diperoleh alasan keberatan;
- Atasan PPID pada RS Paru Respira Yogyakarta harus memberikan tanggapan atas pengajuan keberatan tersebut paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan secara tertulis. Apabila Atasan PPID menguatkan putusan yang ditetapkan bawahannya maka alasan tertulis disertakan bersama tanggapan tersebut;
- Jika pengaju keberatan puas atas putusan Atasan PPID, maka sengketa keberatan selesai;
- Jika pengaju keberatan informasi publik tidak puas atas tanggapan Atasan PPID, maka penyelesaian sengketa informasi publik dapat diajukan kepada Komisi Informasi DIY.

Unit kerja terkait

UPIK
PKRS
Sie Pelayanan Medis
Sie Penunjang Medis
Sie Keperawatan
Subbag Program dan Keuangan
Subbag Umum



SPO PENGAJUAN KEBERATAN TERHADAP INFORMASI

Nomor Dokumen	Nomor Revisi	Halaman
SPO/UPIK/005/RSPR	01	3 dari 2



SPO PENGAJUAN KEBERATAN TERHADAP INFORMASI

Nomor Dokumen	Nomor Revisi	Halaman
SPO/UPIK/005/RSPR	01	4 dari 2