

 Rumah Sakit Jiwa PROVINSI BALI	PELAYANAN INFORMASI DAN KONSULTASI VIA TELEPON		
	No. Dokumen RSJ.SPO 03 HUMAS 2024	No. Revisi 00	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 04 April 2024	Ditetapkan oleh DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA PROVINSI BALI  <u>dr. NI WAYAN MURDANI, M.A.P</u> Pembina (IVa) NIP. 19760714 200902 2 003	
1. Pengertian	Pemberian informasi kepada klien (internal / eksternal lingkungan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali) yang membutuhkan informasi via telepon.		
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam memberikan informasi kepada Pihak yang membutuhkan informasi / konsultasi.		
3. <u>Dasar Hukum</u>	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;5. Peraturan Menteri Nomor 35 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;7. Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;8. Peraturan Gubernur Bali Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit di Lingkungan Provinsi Bali;9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit;		

 <p>Rumah Sakit Jiwa PROVINSI BALI</p>	PELAYANAN INFORMASI DAN KONSULTASI VIA TELEPON		
	<p>No. Dokumen RSJ.SPO 03 HUMAS 2024</p>	<p>No. Revisi 00</p>	<p>Halaman 2/2</p>
<p>4. Prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mengucapkan salam dan memperkenalkan diri. 2. Petugas menanyakan identitas pihak penelpon / klien serta menanyakan maksud dan tujuan pihak penelpon / klien. 3. Petugas mendengarkan dan mencatat informasi yang dibutuhkan pihak penelpon / klien. 4. Petugas merespons / memberi jawaban secara langsung informasi yang dibutuhkan pihak penelpon / klien serta selanjutnya menyampaikan ke pihak terkait. 5. Petugas menyampaikan kepada pihak penelpon / klien bahwa akan berkoordinasi dengan unit terkait terlebih dahulu dan akan menghubungi kembali setelah mendapat informasi yang dibutuhkan apabila informasi yang dibutuhkan tidak bisa direspon langsung. 6. Petugas akan menghubungi kembali pihak penelpon / klien dan memberikan informasi sesuai / yang di butuhkan klien, setelah berkoordinasi dengan unit terkait dan berkonsultasi pada pihak yang membidangi. 7. Petugas bertanya tentang kepuasan informasi yang diterima klien dan jika tidak ada pertanyaan kembali petugas mengakhiri percakapan via telepon dengan ucapan terimakasih. 		
<p>5. Unit Terkait</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Ruangan 2. Ka Tim Kerja terkait 		

 Rumah Sakit Jiwa PROVINSI BALI	PETUGAS INFORMASI / <i>COSTUMER SERVICE</i>		
	No. Dokumen RSJ.SOP 09.HUMAS 2024	No. Revisi 00	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 04 April 2024	Ditetapkan oleh DIREKTUR RUMAH SAKIT JiWA PROVINSI BALI	
		 dr. NI WAYAN MURDANI, M.A.P Pembina (IV/a) NIP. 19760714 200902 2 003	
1. Pengertian	Seorang tenaga yang diberi tanggung jawab dan wewenang dalam kegiatan pelayanan informasi		
2. Tujuan	Sebagai acuan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien / keluarga pasien (klien)		
3. Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</div> <div>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div> <div>3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</div> <div>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</div> <div>5. Peraturan Menteri Nomor 35 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</div>		

 <p>Rumah Sakit Jiwa PROVINSI BALI</p>	PETUGAS INFORMASI / <i>COSTUMER SERVICE</i>		
	<p>No. Dokumen RSJ.SOP 09-HUMAS 2024</p>	<p>No. Revisi 00</p>	<p>Halaman 2/2</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 7. Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik; 8. Peraturan Gubernur Bali Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit di Lingkungan Provinsi Bali; 9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit; 		
<p>4. Prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyiapkan fasilitas dan ruang untuk kenyamanan pemberian informasi. 2. Petugas memberi salam, memperkenalkan diri dan menanyakan identitas klien, informasi yang dibutuhkan dan mencatat di register harian informasi, dan selanjutnya diinput ke registrasi layanan publik. 3. Petugas memberikan informasi sesuai dengan informasi yang dibutuhkan klien. 4. Petugas dengan sikap sopan menanyakan kembali informasi lain yang dibutuhkan dan memberikan informasi tambahan sesuai kebutuhan klien 5. Petugas memberikan petunjuk gambar/dokumen sebagai penunjang informasi. 6. Petugas berkoordinasi dengan pihak terkait dan Management sebagai sumber informasi untuk mendapatkan bahan informasi yang valid untuk disampaikan. 7. Petugas mengucapkan salam kembali, setelah memberikan informasi kepada klien. 		
<p>5. Unit Terkait</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua Tim Kerja Terkait 2. Management 		