

EVALUASI PELAKSANAAN SOP

BAGIAN : PPI

NO	Nama SOP	Penilaian penerapan		Analisis Penerapan SOP apabila tidak berjalan dgn baik bagian SOP yg tdk berjalan (Permasalahan dan alasan)	Tindakan yang harus diambil	Paraf
		Berjalan dgn baik	Tidak berjalan dgn baik			
1.	SOP Penyediaan Peralatan & Perlengkapan TI	✓				3
2.	SOP pemeliharaan peralatan dan perlengkapan TI	✓				3
3.	SOP Penyediaan Bahan Publikasi	✓				3
4.	SOP Penanganan Keluhan Pelanggan	✓				3
5.	SOP Pelayanan Informasi dan Dokumentasi	✓				3



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGADAAN PERALATAN DAN PERLENGKAPAN TEKNOLOGI INFORMASI



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	1 Desember 2016
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Efektif	:	1 Desember 2016
Disahkan oleh		Direktur RSUD Kab. Buleleng dr. Gede Wiartana, M.Kes NIP. 19620204 198711 1 002
Nama SOP		PENGADAAN PERALATAN DAN PERLENGKAPAN TEKNOLOGI INFORMASI

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">Perpres No. 54 Tahun 2010 Tentang Penadaan Barang dan Jasa PemerintahPeraturan Bupati No. 60 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Kab. Buleleng	<ol style="list-style-type: none">Memiliki pengetahuan dasar tentang teknologi informasiMampu mengoperasikan komputerMenguasai administrasiMemahami tupoksi
Keterkaitan SOP	Peralatan/ Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">SPO Pengadaan Barang dan JasaSPO Pemeriksaan dan atau Uji Fungsi Barang/ JasaSPO Penyimpanan dan Distribusi Barang	<ol style="list-style-type: none">Dokumen Anggaran (RBA) Rumah Sakit, RUPBJKomputer dilengkapi aplikasi pengolahan dataPrinter dan ATKAplikasi pendukung lainnya
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none">Pelaksanaan kegiatan berdasarkan POA yang disusun dan dapat dilakukan perubahan menyesuaikan dengan kebutuhanDokumen administrasi pertanggungjawaban selesai paling lambat 2 (dua) minggu dari tanggal serah terima barang/ jasa	Dokumen usulan, perencanaan dan pertanggungjawaban pengadaan peralatan dan perlengkapan TI diarsipkan pada Sub Bagian SIMRS, Pemasaran dan Humas berupa file hardcopy, softcopy

PENGADAAN PERALATAN DAN PERLENGKAPAN TEKNOLOGI INFORMASI

No	Kegiatan	ENTITAS						MUTU BAKU				
		Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas	Pengadministrasi	PPK	P2BJ	Akuntansi dan Keuangan	Pemeriksa	Penerima Barang	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menyusun POA berdasarkan dokumen RBA dan RUPBJ								RBA dan RUPBJ	7 Hari	POA	
2	Kasubag mengagaskan pengadministrasi melaksanakan proses pengadaan								RBA, POA	1 Hari		
3	Pengadministrasi membuat Surat Pesanan (SP)								Surat Pesanan (SP)	1 Hari	SP	
4	Kasubag melakukan koreksidan pengesahan SP								Surat Pesanan (SP)	1 Hari	SP	
4	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan survey pasar								Penawaran Informasi harga	3 Hari	Dok. Penawaran	
5	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan harga perkiraan sendiri (HPS)								Dokumen HPS	1 Hari	Dok. HPS	
6	P2BJ melakukan validasi administrasi dan melaksanakan negosiasi harga								SP, Ijin Usaha	1 Hari	BA. Negosiasi Harga	
7	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan penyedia								HPS, BA Negosiasi	1 Hari	BA Penetapan	
8	Pejabat Pengadaan barang dan jasa membuat surat pesanan (SP) ke Penyedia terpilih								SP Rekanan	1 Hari	SP Rekanan	
9	Penyedia menyiapkan barang sesuai SP										Faktur/ Invoice	Waktu disesuaikan
10	Pemeriksa barang/jasa memeriksa barang datang sesuai SP								SP, Faktur/Invoice	1 Hari	BA Pemeriksaan	
11	Pejabat Penyimpan dan Pendistribusi barang/ jasa menyimpan dan atau mendistribusikan barang pada unit/bagian terkait								BA Pemeriksaan, Faktur	1 Hari	BA Serah Terima Barang	
12	Pengadministrasi membuat administrasi pertanggung jawaban								SPJ	3 Hari	SPJ	
13	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban								SPJ	1 Hari	SPJ	

LEMBAR KERJA

A. DATA KEGIATAN		
1	Judul SOP	: Pengadaan Peralatan Dan Perlengkapan Teknologi Informasi
2	Jenis Kegiatan	: Rutin
3	Penanggung jawab	: Direktur RSUD Kab. Buleleng
	a. Produk	: RSUD Kab. Buleleng
	b. Kegiatan	: Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas
4	Scope (Ruang lingkup)	: Pemerintah Kabupaten Buleleng
B. IDENTIFIKASI KEGIATAN		
1	Judul Kegiatan	: Pengadaan Peralatan Dan Perlengkapan Teknologi Informasi
2	Langkah Awal	: Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menyusun POA berdasarkan dokumen RBA dan menugaskan pengadministrasi untuk melaksanakan proses pengadaan
3	Langkah Utama	: Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan pengadministrasi untuk melaksanakan proses pengadaan
		Pengadministrasi membuat Surat Pesanan (SP)
		Pengadministrasi membuat administrasi pengadaan
4	Langkah Akhir	: Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip
C. IDENTIFIKASI LANGKAH		
1	Langkah Awal	1 Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menyusun POA berdasarkan dokumen RBA dan RUPBJ untuk selanjutnya dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan pengadaan peralatan/ perlengkapan TI
2	Langkah Utama	2 Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan pengadministrasi untuk melaksanakan proses pengadaan
		3 Pengadministrasi membuat Surat Pesanan (SP) yang berisikan uraian kegiatan, spesifikasi barang/ jasa dan jumlah pengadaan kepada Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa (P2BJ)
		4 Pengadministrasi mohon koreksi dan tanda tangan Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas

		4	Membantu Pejabat Pembuat Komitmen, Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan survey pasar sebagai dasar pembentukan harga perkiraan sendiri (HPS)
		5	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan harga perkiraan sendiri (HPS)
		6	Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa melakukan validasi administrasi kelayakan calon penyedia dan melaksanakan negosiasi harga
		7	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan penyedia
		8	Pejabat Pengadaan barang dan jasa membuat surat pesanan (SP) ke Penyedia terpilih
		9	Penyedia menyiapkan barang sesuai SP
		10	Pemeriksa barang/jasa memeriksa barang datang sesuai SP
		11	Pejabat Penyimpan dan Pendistribusi barang/ jasa menyimpan dan atau mendistribusikan barang pada unit/bagian terkait
		12	Pengadministrasi membuat administrasi pertanggung jawaban
3	Langkah Akhir	13	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PEMELIHARAAN PERALATAN DAN PERLENGKAPAN TEKNOLOGI INFORMASI



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Nomor SOP	:
Tanggal Pembuatan	: 1 Desember 2016
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 1 Desember 2016
Disahkan oleh	<p style="text-align: center;">Direktur RSUD Kab. Buleleng</p> <p style="text-align: center;">dr. Gede Wiartana, M.Kes NIP. 19620204 198711 1 002</p>
Nama SOP	PEMELIHARAAN PERALATAN DAN PERLENGKAPAN TEKNOLOGI INFORMASI

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Perpres No. 54 Tahun 2010 Tentang Penadaan Barang dan Jasa Pemerintah Peraturan Bupati No. 60 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Kab. Buleleng 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki pengetahuan dasar tentang teknologi informasi Mampu mengoperasikan komputer Menguasai administrasi Memahami tupoksi
Keterkaitan SOP	Peralatan/ Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> SPO Pemeriksaan dan atau Uji Fungsi Barang/ Jasa 	<ol style="list-style-type: none"> Dokumen Anggaran (RBA) Rumah Sakit, RUPBJ Komputer dilengkapi aplikasi pengolah data Printer dan ATK Aplikasi pendukung lainnya
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> Usulan pemeliharaan peralatan/ perlengkapan komputer selesai maksimal 14 hari kerja Dokumen administrasi pertanggungjawaban selesai paling lambat 2 (dua) minggu dari tanggal serah terima barang/ jasa 	<p>Dokumen usulan, perencanaan dan pertanggungjawaban pemeliharaan peralatan dan perlengkapan TI diarsipkan pada Sub Bagian SIMRS, Pemasaran dan Humas berupa file hardcopy, softcopy</p>

PEMELIHARAAN PERALATAN DAN PERLENGKAPAN TEKNOLOGI INFORMASI

No	Kegiatan	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas	ENTITAS					Pemeriksa	Penerima Barang	MUTU BAKU			
			Teknisi	Pengadmin Istrasi	PPK	P2BJ	Akuntansi dan Keuangan			Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menerima permintaan perbaikan/ pemeliharaan peralatan dan perlengkapan TI								RBA dan RUPBJ	7 Hari	POA		
2	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas memilah jenis perbaikan yang bisa ditangani oleh teknisi dan pemeliharaan yang harus dilakukan oleh rekanan								RBA, POA	1 Hari			
3	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan teknisi untuk melakukan pemeliharaan												
3	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan pengadministrasi untuk menyiapkan administrasi pemeliharaan oleh rekanan apabila tidak bisa ditangani oleh teknisi								Surat Pesanan (SP)	1 Hari	SP		
4	Pengadministrasi membuat Surat Pesanan (SP) yang berisikan uraian kegiatan, spesifikasi perbaikan dan jumlah kepada Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa (P2BJ)								Surat Pesanan (SP)	1 Hari	SP		
5	Pengadministrasi mohon koreksi dan tanda tangan Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas								Penawaran Informasi harga	3 Hari	Dok. Penawaran		
6	Membantu Pejabat Pembuat Komitmen, Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan survey pasar sebagai dasar pembentukan harga perkiraan sendiri (HPS)								Dokumen HPS	1 Hari	Dok. HPS		
7	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan harga perkiraan sendiri (HPS)								SP, Ijin Usaha	1 Hari	BA, Negosiasi Harga		
8	Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa melakukan validasi administrasi kelayakan calon penyedia dan melaksanakan negosiasi harga								HPS, BA Negosiasi	1 Hari	BA Penetapan		
9	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan penyedia								SP Rekanan	1 Hari	SP Rekanan		
10	Pejabat Pengadaan barang dan jasa membuat surat pesanan (SP) ke Penyedia terpilih										Faktur/ Invoice	Waktu disesuaikan	

LEMBAR KERJA

A. DATA KEGIATAN		
1	Judul SOP	: Pemeliharaan Peralatan Dan Perlengkapan Teknologi Informasi
2	Jenis Kegiatan	: Rutin
3	Penanggung jawab	: Direktur RSUD Kab. Buleleng
	a. Produk	: RSUD Kab. Buleleng
	b. Kegiatan	: Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas
4	Scope (Ruang lingkup)	: Pemerintah Kabupaten Buleleng
B. IDENTIFIKASI KEGIATAN		
1	Judul Kegiatan	: Pemeliharaan Peralatan Dan Perlengkapan Teknologi Informasi
2	Langkah Awal	: Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menerima permintaan perbaikan/ pemeliharaan peralatan dan perlengkapan TI
3	Langkah Utama	: Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan teknisi untuk melaksanakan proses pemeliharaan
		Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan pengadministrasi untuk menyiapkan administrasi pemeliharaan oleh rekanan apabila tidak bisa ditangani oleh teknisi
4	Langkah Akhir	: Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip
C. IDENTIFIKASI LANGKAH		
1	Langkah Awal	1 Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menerima permintaan perbaikan/ pemeliharaan peralatan dan perlengkapan TI
2	Langkah Utama	2 Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan teknisi untuk melaksanakan proses pemeliharaan
		3 Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan pengadministrasi untuk menyiapkan administrasi pemeliharaan oleh rekanan apabila tidak bisa ditangani oleh teknisi
		4 Pengadministrasi membuat Surat Pesanan (SP) yang berisikan uraian kegiatan, spesifikasi perbaikan dan jumlah kepada Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa (P2BJ)
		5 Pengadministrasi mohon koreksi dan tanda tangan

			Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas
		6	Membantu Pejabat Pembuat Komitmen, Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan survey pasar sebagai dasar pembentukan harga perkiraan sendiri (HPS)
		7	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan harga perkiraan sendiri (HPS)
		8	Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa melakukan validasi administrasi kelayakan calon penyedia dan melaksanakan negosiasi harga
		9	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan penyedia
		10	Pejabat Pengadaan barang dan jasa membuat surat pesanan (SP) ke Penyedia terpilih
		11	Penyedia melakukan proses pemeliharaan sesuai SP
		12	Pemeriksa barang/jasa memeriksa barang yang sudah selesai pemeliharaan sesuai SP
		13	Pejabat Penyimpan dan Pendistribusi barang/ jasa menyimpan dan atau mendistribusikan barang pada unit/bagian terkait
		14	Pengadministrasi membuat administrasi pertanggung jawaban
3	Langkah Akhir	15	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip

PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGADAAN BAHAN PUBLIKASI DAN DEKORASI



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	1 Desember 2016
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Efektif	:	1 Desember 2016
Disahkan oleh		Direktur RSUD Kab. Buleleng  dr. Gede Wiartana, M.Kes NIP. 19620204 198711 1 002
Nama SOP		PENGADAAN BAHAN PUBLIKASI DAN DEKORASI

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1. Perpres No. 54 Tahun 2010 Tentang Penadaan Barang dan Jasa Pemerintah2. Peraturan Bupati No. 60 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Kab. Buleleng	Kualifikasi Pelaksana <ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pengetahuan dasar tentang teknologi informasi2. Mampu mengoperasikan komputer3. Menguasai administrasi4. Memahami tupoksi
Keterkaitan SOP <ol style="list-style-type: none">1. SPO Pengadaan Barang dan Jasa2. SPO Pemeriksaan dan atau Uji Fungsi Barang/ Jasa3. SPO Penyimpanan dan Distribusi Barang	Peralatan/ Perlengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Dokumen Anggaran (RBA) Rumah Sakit, RUPBJ2. Komputer dilengkapi aplikasi pengolah data3. Printer dan ATK4. Aplikasi pendukung lainnya
Peringatan <ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan kegiatan berdasarkan POA yang disusun dan dapat dilakukan perubahan menyesuaikan dengan kebutuhan2. Dokumen administrasi pertanggungjawaban selesai paling lambat 2 (dua) minggu dari tanggal serah terima barang/ jasa	Pencatatan dan Pendataan <p>Dokumen usulan, perencanaan dan pertanggungjawaban pengadaan bahan publikasi dan dekorasi diarsipkan pada Sub Bagian SIMRS, Pemasaran dan Humas berupa file hardcopy, softcopy</p>

PENGADAAN BAHAN PUBLIKASI DAN DEKORASI

No	Kegiatan	ENTITAS						MUTU BAKU				
		Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas	Pengadmin istrasi	PPK	P2BJ	Akuntansi dan Keuangan	Pemeriksa	Penerima Barang	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menyusun POA berdasarkan dokumen RBA dan RUPBJ dan surat resmi lainnya	○							RBA dan RUPBJ	7 Hari	POA	
2	Kasubag menugaskan pengadministrasi melaksanakan proses pengadaan	□							RBA, POA	1 Hari		
3	Pengadministrasi membuat Surat Pesanan (SP)	□	□						Surat Pesanan (SP)	1 Hari	SP	
4	Kasubag melakukan koreksidan pengesahan SP	◇	□						Surat Pesanan (SP)	1 Hari	SP	
4	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan survey pasar	□	□						Penawaran Informasi harga	3 Hari	Dok. Penawaran	
5	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan harga perkiraan sendiri (HPS)		□	□					Dokumen HPS	1 Hari	Dok. HPS	
6	P2BJ melakukan validasi administrasi dan melaksanakan negosiasi harga			◇					SP, Ijin Usaha	1 Hari	BA. Negosiasi Harga	
7	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan penyedia			□					HPS, BA Negosiasi	1 Hari	BA Penetapan	
8	Pejabat Pengadaan barang dan jasa membuat surat pesanan (SP) ke Penyedia terpilih			□					SP Rekanan	1 Hari	SP Rekanan	
9	Penyedia menyiapkan barang sesuai SP										Faktur/ Invoice	Waktu disesuaikan
10	Pemeriksa barang/jasa memeriksa barang datang sesuai SP					□			SP, Faktur/Invoice	1 Hari	BA Pemeriksaan	
11	Pejabat Penyimpan dan Pendistribusi barang/jasa menyimpan dan atau mendistribusikan barang pada unit/bagian terkait						□		BA Pemeriksaan, Faktur	1 Hari	BA Serah Terima Barang	
12	Pengadministrasi membuat administrasi pertanggung jawaban		□			□			SPJ	3 Hari	SPJ	
13	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban	○							SPJ	1 Hari	SPJ	

LEMBAR KERJA

A. DATA KEGIATAN			
1	Judul SOP	:	Pengadaan Bahan Publikasi dan Dekorasi
2	Jenis Kegiatan	:	Rutin
3	Penanggung jawab	:	Direktur RSUD Kab. Buleleng
	a. Produk	:	RSUD Kab. Buleleng
	b. Kegiatan	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas
4	Scope (Ruang lingkup)	:	Pemerintah Kabupaten Buleleng
B. IDENTIFIKASI KEGIATAN			
1	Judul Kegiatan	:	Pengadaan Bahan Publikasi dan Dekorasi
2	Langkah Awal	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menyusun POA berdasarkan dokumen RBA, RUPBJ dan surat resmi lainnya dan menugaskan pengadministrasi untuk melaksanakan proses pengadaan
3	Langkah Utama	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan pengadministrasi untuk melaksanakan proses pengadaan
			Pengadministrasi membuat Surat Pesanan (SP)
			Pengadministrasi membuat administrasi pengadaan
4	Langkah Akhir		Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip
C. IDENTIFIKASI LANGKAH			
1	Langkah Awal	1	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menyusun POA berdasarkan dokumen RBA dan RUPBJ untuk selanjutnya dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan pengadaan bahan publikasi dan dekorasi
2	Langkah Utama	2	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan pengadministrasi untuk melaksanakan proses pengadaan
		3	Pengadministrasi membuat Surat Pesanan (SP) yang berisikan uraian kegiatan, spesifikasi barang/ jasa dan jumlah pengadaan kepada Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa (P2BJ)
		4	Pengadministrasi mohon koreksi dan tanda tangan Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas
		4	Membantu Pejabat Pembuat Komitmen, Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan survey

			pasar sebagai dasar pembentukan harga perkiraan sendiri (HPS)
		5	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan harga perkiraan sendiri (HPS)
		6	Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa melakukan validasi administrasi kelayakan calon penyedia dan melaksanakan negosiasi harga
		7	Pejabat Pembuat Komitmen menetapkan penyedia
		8	Pejabat Pengadaan barang dan jasa membuat surat pesanan (SP) ke Penyedia terpilih
		9	Penyedia menyiapkan barang sesuai SP
		10	Pemeriksa barang/jasa memeriksa barang datang sesuai SP
		11	Pejabat Penyimpan dan Pendistribusi barang/ jasa menyimpan dan atau mendistribusikan barang pada unit/bagian terkait
		12	Pengadministrasi membuat administrasi pertanggung jawaban
3	Langkah Akhir	13	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	1 Desember 2016
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Efektif	:	1 Desember 2016
Disahkan oleh		Direktur RSUD Kab. Buleleng  dr. Gede Wiartana, M.Kes NIP. 19620204 198711 1 002
Nama SOP		PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">Peraturan Bupati No. 60 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Kab. BulelengPeraturan bupati Buleleng No. 64 Tahun 2010 Tentang Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng	Kualifikasi Pelaksana <ol style="list-style-type: none">Memiliki pengetahuan dasar tentang teknologi informasiMampu mengoperasikan komputerMenguasai administrasiMemahami tupoksi
Keterkaitan SOP <ol style="list-style-type: none">SOP Tata Cara Penanganan Keluhan Pelanggan	Peralatan/ Perlengkapan <ol style="list-style-type: none">Dokumen Anggaran (RBA) Rumah Sakit, RUPBJKomputer dilengkapi aplikasi pengolah dataPrinter dan ATKAplikasi pendukung lainnya
Peringatan <ol style="list-style-type: none">Penolakan terhadap permohonan informasi berdasarkan Pedoman Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik	Pencatatan dan Pendataan <p>Dokumen diarsipkan pada Sub Bagian SIMRS, Pemasaran dan Humas berupa file hardcopy, softcopy</p>

PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

No	Kegiatan	ENTITAS		MUTU BAKU				
		Pelanggan	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas	Petugas/ Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pelanggan mengisi formulir permohonan informasi/ dokumentasi				Formulir Permintaan Informasi Publik	1 hari	Formulir Permintaan Informasi Publik	
2	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menerima permohonan permintaan informasi/ dokumentasi				Formulir Permintaan Informasi Publik	1 hari	Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi	
3	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengevaluasi (menerima/ menolak) permohonan informasi/ dokumentasi				Formulir Permintaan Informasi Publik	1 hari	Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi/ Surat Keterangan Penolakan Permohonan Informasi	
4	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan petugas untuk menyiapkan informasi/ dokumentasi yang dimohon				Formulir Permintaan Informasi Publik	7 hari	Formulir Permintaan Informasi Publik	
5	Petugas siapkan informasi/ dokumentasi yang dimohonkan sesuai format yang diinginkan pemohon baik hardcopy maupun softcopy				Formulir Permintaan Informasi Publik	7 hari	Dokumen Informasi/ Dokumentasi (hardcopy/ softcopy)	
6	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas memvalidasi dan menyetujui dokumen yang disiapkan oleh petugas				Formulir Permintaan Informasi Publik	1 hari	Dokumen Informasi/ Dokumentasi (hardcopy/ softcopy)	
7	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas jelaskan kepada pemohon alasan penolakan permohonan Formulir Permintaan Informasi Publik				Formulir Permintaan Informasi Publik	1 hari	Surat Keterangan Penolakan Permohonan Informasi	
8	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas serahkan dokumen				Dokumen Informasi/ Dokumentasi (hardcopy/ softcopy)	1 hari	Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik	
9	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas arsipkan kegiatan				Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik	1 hari	Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik	

LEMBAR KERJA

A. DATA KEGIATAN			
1	Judul SOP	:	Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
2	Jenis Kegiatan	:	Sewaktu-waktu
3	Penanggung jawab	:	Direktur RSUD Kab. Buleleng
	a. Produk	:	RSUD Kab. Buleleng
	b. Kegiatan	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas
4	Scope (Ruang lingkup)	:	Pemerintah Kabupaten Buleleng
B. IDENTIFIKASI KEGIATAN			
1	Judul Kegiatan	:	Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
2	Langkah Awal	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menerima permintaan permohonan informasi/ dokumentasi
3	Langkah Utama	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menyetujui/ menolak serta menyiapkan informasi dan dokumentasi
			Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan pengadministrasi untuk menyiapkan dokumen
4	Langkah Akhir		Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip
C. IDENTIFIKASI LANGKAH			
1	Langkah Awal	1	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menerima permintaan permohonan informasi/ dokumentasi
2	Langkah Utama	2	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengevaluasi (menerima/ menolak) permohonan informasi/ dokumentasi
		3	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menugaskan petugas untuk menyiapkan informasi/ dokumentasi yang dimohon
		4	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas memvalidasi dan menyetujui dokumen yang disiapkan oleh petugas
		5	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas jelaskan kepada pemohon alasan penolakan permohonan Formulir Permintaan Informasi Publik
		6	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas serahkan dokumen
3	Langkah Akhir	7	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	1 Desember 2016
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Efektif	:	1 Desember 2016
Disahkan oleh		<p>Direktur RSUD Kab. Buleleng</p>  <p>dr. Gede Wiartana, M.Kes NIP. 19620204 198711 1 002</p>
Nama SOP		PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Bupati No. 60 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Kab. Buleleng Peraturan bupati Buleleng No. 64 Tahun 2010 Tentang Standat Operasional dan Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki pengetahuan dasar tentang teknologi informasi Mampu mengoperasikan komputer Menguasai administrasi Memahami tupoksi
Keterkaitan SOP	Peralatan/ Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Informasi dan Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> Dokumen Anggaran (RBA) Rumah Sakit, RUPBJ Komputer dilengkapi aplikasi pengolah data Printer dan ATK Aplikasi pendukung lainnya
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> Penanganan keluhan pelanggan berdasarkan Pedoman Unit Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Publik 	Dokumen diarsipkan pada Sub Bagian SIMRS, Pemasaran dan Humas berupa file hardcopy, softcopy

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No	Kegiatan	Petugas	ENTITAS			MUTU BAKU			
			Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas	Kabag PPI	Direktur	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Petugas ucapkan salam kepada pelanggan yang datang dan perkenalkan diri dengan menyebutkan nama dan tempat tugas;						1 hari		
2	Petugas mencatat pada Nota Komplain dan memberikan KIE pelanggan, melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan;					Nota Komplain	1 hari	Nota Komplain	
3	Apabila KIE pelanggan tidak efektif, Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan;					Nota Komplain	2 hari		
4	Jika masih tidak efektif, Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengkoordinasikan masalah kepada atasan untuk diambil tindakan lebih lanjut					Nota Komplain	1 hari	Nota Komplain, Dokumen Pendukung	
5	Kabag merumuskan dan melaksanakan langkah lebih lanjut						1 hari		
6	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menghubungi pelanggan dan sampaikan klarifikasi keluhan					Nota Komplain, Dokumen Pendukung	1 hari	Nota Komplain, Dokumen Pendukung	
7	Jika masih tidak efektif, Direktur menetapkan kebijakan untuk dilaksanakan oleh semua unit terkait						3 hari		
8	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menghubungi pelanggan dan sampaikan klarifikasi keluhan;					Nota Komplain, Dokumen Pendukung	1 hari	Nota Komplain, Dokumen Pendukung	
9	Petugas melaksanakan rekapitulasi dan laporan periodik;						1 hari		

LEMBAR KERJA

A. DATA KEGIATAN			
1	Judul SOP	:	Penanganan Keluhan Pelanggan
2	Jenis Kegiatan	:	Sewaktu-waktu
3	Penanggung jawab	:	Direktur RSUD Kab. Buleleng
	a. Produk	:	RSUD Kab. Buleleng
	b. Kegiatan	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas
4	Scope (Ruang lingkup)	:	Pemerintah Kabupaten Buleleng
B. IDENTIFIKASI KEGIATAN			
1	Judul Kegiatan	:	Penanganan Keluhan Pelanggan
2	Langkah Awal	:	Petugas menerima komplain dari pelanggan dan melakukan tindakan koreksi
3	Langkah Utama	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan koordinasi penanganan keluhan pelanggan
4	Langkah Akhir	:	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengarsipkan dokumen pertanggung jawaban pada lemari arsip
C. IDENTIFIKASI LANGKAH			
1	Langkah Awal	1	Petugas ucapkan salam kepada pelanggan yang datang dan perkenalkan diri dengan menyebutkan nama dan tempat tugas;
2	Langkah Utama	2	Petugas mencatat pada Nota Komplain dan memberikan KIE pelanggan, melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan;
		3	Apabila KIE pelanggan tidak efektif, Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan;
		4	Jika masih tidak efektif, Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas mengkoordinasikan masalah kepada atasan untuk diambil tindakan lebih lanjut
		5	Kabag merumuskan dan melaksanakan langkah lebih lanjut
		6	Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menghubungi pelanggan dan sampaikan klarifikasi keluhan
3	Langkah Akhir	7	Jika masih tidak efektif, Direktur menetapkan kebijakan untuk dilaksanakan oleh semua unit terkait
			Kasubag SIMRS, Pemasaran dan Humas menghubungi pelanggan dan sampaikan klarifikasi keluhan;
3	Langkah Akhir		Petugas melaksanakan rekapitulasi dan laporan periodik;