



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN
NOMOR: 445 / 149 / 419.108.1 / 2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA PELAYANAN PROMOSI & INFORMASI RUMAH SAKIT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Pada Pelayanan Promosi & Informasi Rumah Sakit dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Walikota Kediri Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Kediri;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PELAYANAN PROMOSI & INFORMASI RUMAH SAKIT
- KESATU : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Promosi & Informasi Rumah Sakit sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Promosi & Informasi Rumah Sakit meliputi ruang lingkup Pelayanan Jasa;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

DIREKTUR RSUD GAMBIRAN

KOTA KEDIRI



ADITYA B. DJATMIKO, dr., M.Kes

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka memenuhi tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, maka Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan kesehatan yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran. Standar pelayanan ini juga merupakan kewajiban dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan menyampaikan informasi mengenai pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.

1. Pelayanan Promosi & Informasi Rumah Sakit

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Seluruh masyarakat berhak mendapatkan informasi seluruh pelayanan yang ada di rumah sakit.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div><div>1. Secara langsung</div><div><div>a. Pasien datang ke rumah sakit untuk mengetahui pelayanan yang dibutuhkan;</div><div>b. Petugas marketing memberikan informasi pelayanan (jenis, prosedur, biaya) yang dibutuhkan oleh pasien.</div></div><div>2. Melalui call center</div><div><div>a. Pasien menghubungi call center (WA/Telepon) rumah sakit untuk mengetahui pelayanan yang dibutuhkan;</div><div>b. Petugas marketing memberikan informasi pelayanan (jenis, prosedur, biaya) yang dibutuhkan oleh pasien.</div></div><div>3. Melalui DM Instagram</div><div><div>a. Pasien menghubungi call center (WA/Telepon) rumah sakit untuk mengetahui pelayanan yang dibutuhkan;</div><div>b. Petugas marketing memberikan informasi pelayanan (jenis, prosedur, biaya) yang dibutuhkan oleh pasien.</div></div></div>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Secara langsung 10 menit 2. Melalui call center 10 menit 3. Melalui DM Instagram 10 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Promosi & Informasi Rumah Sakit
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Melalui: 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. Call Center : 0812 1608 7000 4. Telepon : (0354) 2810000, 2810001, 2810002 5. E-mail : rsud.gambiran@kediri.go.id 6. Website : rsudgambiran.kediri.go.id 7. Instagram : @rsudgambiran_kotakediri 8. Youtube : rsudgambirankotakediri 9. SP4N Lapor : https://www.lapor.go.id/
7.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Dan Standar Rumah Sakit Pendidikan; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Kantor marketing 2. Handphone (aplikasi WhatsApp dan Instagram) 3. Media promosi (Leaflet/brosur, stiker)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi pelaksana	Petugas marketing (Pendidikan SMA, S1) memiliki personaliti yang menarik, kemampuan berkomunikasi yang baik, sehingga informasi dapat diterima dan dipahami dengan baik.
10.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh: 1. Direktur 2. Wakil Direktur Pelayanan/ Umum dan Keuangan 3. Kepala Bidang Pelayanan/ Keperawatan 4. Satuan Pengawas Internal 5. Komite Mutu dan Kepuasan Pasien
11.	Jumlah pelaksana	Enam (6) orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Maklumat RSUD Gambiran 2. SK Kebijakan Direktur 3. SK Pedoman Pelayanan 4. SK Panduan Pelayanan 5. Standar Prosedur Operasional (SPO)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku 2. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang terampil, cepat, sopan, santun serta berkompeten dalam bidang profesinya. 3. Kerahasiaan pasien
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Laporan Indikator Nasional Mutu 2. Laporan Standar Pelayanan Minimal 3. Rapat Instalasi dan Manajemen 4. Laporan Kegiatan Pelayanan 5. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : K E D I R I

Pada tanggal : 04 Maret 2024

DIREKTUR RSUD GAMBIRAN
KOTA KEDIRI



ADITYA B. DJATMIKO, dr., M.Kes