



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GAMBIRAN  
NOMOR: 445 / 150 / 419.108.1 / 2024

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA PELAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT

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 Hubungan Masyarakat 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 HUBUNGAN MASYARAKAT
- KESATU : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Hubungan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pada Pelayanan Hubungan Masyarakat 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 Hubungan Masyarakat/Humas

### 1. Pelayanan Hubungan Masyarakat

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1.  | Persyaratan                              | 1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis.<br>2. Identitas resmi pengadu.  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Pengunjung menyampaikan pengaduan ke humas secara lisan atau tertulis,<br>2. Petugas akan memberikan penjelasan kepada pengunjung dan membantu menyelesaikan keluhan yang disampaikan.  |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 1x 24 jam atau sesuai dengan berat ringannya pengaduan yang ditindaklanjuti.   |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Tidak dikenakan biaya.   |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Informasi kepada pengunjung atau keluarga pasien sesuai yang dibutuhkan.   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Melalui:<br>1. Secara Langsung<br>2. Kotak Saran<br>3. Call Center : 08113771008<br>4. Telepon : (0354) 2810000, 2810001, 2810002<br>5. E-mail : <a href="mailto:rsud.gambiran@kediri.go.id">rsud.gambiran@kediri.go.id</a><br>6. Website : <a href="http://rsudgambiran.kediri.go.id">rsudgambiran.kediri.go.id</a> |

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN  |
|-----|---------------------------------------|---|
|     |                                       | 7. Instagram : @rsudgambiran_kotakediri<br>8. Youtube : rsudgambirankotakediri<br>9. SP4N Laporan : <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a>   |
| 7.  | Dasar Hukum                           | 1. Undang - undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;<br>3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>4. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;<br>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit Pendidikan;<br>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;<br>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;<br>9. 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;<br>10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Dan Standar Rumah Sakit Pendidikan;<br>11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi RumahSakit; |
| 8.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. SIMRS<br>2. Komputer<br>3. Telepon internal<br>4. Alat Tulis   |
| 9.  | Kompetensi pelaksana                  | Petugas Resepsionis minimal SMA dapat mengoperasikan komputer   |
| 10. | Pengawasan internal                   | Dilakukan oleh:<br>1. Direktur<br>2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 3. Kepala Bidang Tata Usaha<br>4. Satuan Pengawas Internal<br>5. Komite Mutu dan Kepuasan Pasien<br>10 Personil terdiri dari :<br>S1 4 orang<br>DIII 1 orang<br>SMA 5 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | 1. Maklumat RSUD Gambiran<br>2. SK Kebijakan Direktur<br>3. SK Pedoman Pelayanan<br>4. SK Panduan Pelayanan<br>5. Standar Prosedur Operasional (SPO)  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelaksanaan sesuai prosedur yang berlaku<br>2. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas yang terampil, cepat, sopan, santun serta berkompeten dalam bidang profesinya.<br>3. Kerahasiaan pasien |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Laporan Indikator Nasional Mutu<br>2. Laporan Standar Pelayanan Minimal<br>3. Rapat Instalasi dan Manajemen<br>4. Laporan Kegiatan Pelayanan<br>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