

STANDAR PELAYANAN

Nomor : /Std-Ply/RSAM/VII/2023

Nama Unit Layanan : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Jenis Pelayanan : Pelayanan Kehumasan

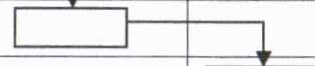
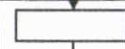
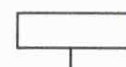
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers; - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; - Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keprotokolan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 4 tahun 2010 tentang Sruktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi; - Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 24 tahun 2011 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi; - Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 34 tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisai Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi; - Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 440-168-2010 tentang Penetapan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi untuk melaksanakan PPK BLUD secara penuh.
2.	Persyaratan Pelayanan	- Permohonan tertulis/lisan dari yang meminta informasi/keterangan. - Kartu Identitas bagi wartawan, Kartu Pers, KTP, Surat Tugas bagi yang dari Instansi. - Permohonan tertulis untuk pembuatan surat keputusan / MOU. - Setiap usulan Kerjasama harus disertai dengan draf.
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur (Bagan Aur)	Bagan Alur Humas terlampir - Para pencari informasi yang membutuhkan suatu informasi yang dibutuhkan memasukan/menyampaikan usulan/permohonan secara lisan/tertulis kepada Direktur bahwa yang bersangkutan membutuhkan suatu informasi/konfirmasi melalui Kasubag TU, Pemasaran dan Humas. - Setelah ditelaah dan dipelajari Kasubag TU, Pemasaran dan Humas harus meminta identitas dan informasi dari peminta informasi dari media apa

		yang bersangkutan berasal dan kemudian memberikan informasi kepada Direktur. - Kasubag TU, Pemasaran dan Humas setelah mendapat arahan dan instruksi dari Direktur menyiapkan sarana dan prasarana dengan berkoordinasi dengan Bagian/Bidang yang terkait dengan informasi yang akan diberikan. - Setelah semua disiapkan maka dipersilakan menunggu di ruangan yang telah ditentukan, setelah itu Direktur/Direksi dipersilakan untuk menemui pencari berita/informasi guna memberikan keterangan dan didampingi oleh Kasubag TU, Pemasaran dan Humas serta pejabat terkait. - Setelah semua selesai Kasubag TU, Pemasaran dan Humas membuat Resume dan Notulen kegiatan yang telah dilaksanakan, kemudian di arsipkan Bagan Alur Kerjasama - Setiap adanya usulan atau permintaan kerjasama dengan pihak lain, harus ditujukan kepada Direktur secara tertulis. - Setelah ditelaah dan dipelajari maka Direktur mendisposisikan kepada Kasubag TU, Pemasaran dan Humas melalui Wadir Umum dan SDM agar ditindak lanjuti dan dikordinasikan dengan pihak terkait. - Setelah diinformasikan kepada yang terkait, maka dibentuk tim kecil untuk membahas draft yang disampaikan oleh yang mengajukan tersebut, dengan memperhatikan semua aspek perundang-undangan dan aspek hukumnya. - Kemudian Kasubag TU, Pemasaran dan Humas melakukan finalisasi dan harmonisasi setiap kerjasama yang akan ditanda tangani oleh Direktur. - Setelah semua selesai maka harus diparaf oleh Kasubag TU, Pemasaran dan Humas, Kabag Umum dan Wadir terkait
4.	Jangka waktu penyelesaian	2 Jam, tergantung topik dan permasalahan yang dibicarakan (untuk humas) 7 (tujuh) hari, tergantung luas dan spesifiknya materi yang dibahas dan permasalahan yang dibicarakan (untuk kerjasama)
5.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya/Gratis (untuk humas) - Sesuai pola tarif yang berlaku(untuk Kerjasama)
6.	Produk Pelayanan	- Informasi dan data yang dibutuhkan pencari informasi - Piagam kerjasama/Meorandum of Understanding (MoU)
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	- Sound System - Ruang pertemuan - Pola tarif - Data dan informasi Rumah Sakit - Mobiler sesuai dengan Kartu Inventaris Ruangan - Alat tulis kantor
8.	Kompetensi Pelaksana	- Minimal berpendidikan Diploma - Pernah ikut diklat Humas dan Keprotokolan - Pernah ikut diklat Legal Drafting - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku - Mampu mengoperasikan komputer - Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan Internal	- Kasubag TU, Pemasaran dan Humas - Kepala Bagian Umum - Satuan Pengawas Interen - Direksi
10.	Penanganan	Melalui kotak saran

	Pengaduan, saran dan masukan	2. Melalui unit Pengaduang Masyarakat (SMS Pengaduang ke Nomor HP 08125054700)
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 4 (empat orang).
12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan siap berkinerja TERBAIK.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Ruangan yang nyaman, terang dan adanya alat presentasi yang memadai. 2. Sound System yang baik dan memadai
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan.

DIREKTUR RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR
BUKITTINGGI

dr. H. Busril, MPH
NIP 197402272002121004

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Staf	Kasubag TU, Pemasaran dan Humas	Kabag Umum	Wadir	Direksi	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima permintaan informasi tentang kegiatan Rumah Sakit dari pihak Pers/media massa atau pihak lain, tentang suatu informasi kegiatan rumah sakit, dan mencatat di buku agenda						Surat masuk tentang permintaan keterangan	15 Menit	Disposisi surat
2	Menginformasikan kepada Kabag Umum akan permintaan informasi tersebut						Menyampaikan surat	10 Menit	Surat dipelajari
3	Kabag Umum menyampaikan kepada Direksi tentang keinginan pencari informasi						Surat disampaikan ke Direksi	30 Menit	Surat sampai di Direksi
4	Direksi melalui Kabag dan Kasubag TU, Pemasaran dan Humas berkoordinasi tentang masalah atau berita yang ingin ditanyakan oleh pencari berita/media massa						Menyampaikan disposisi ke yang terkait	60 Menit	Disposisi sampai ke pihak yang terkait
5	Kasubag TU, Pemasaran dan Humas memberi saran kepada Direksi untuk menentukan waktu dan tempat memberi keterangan kepada pencari berita dan menyiapkan/koordinasi dengan pihak terkait						Disposisi dilaksanakan sesuai perintah	30 Menit	Berkoordinasi sesuai disposisi
6	Kasubag TU, Pemasaran dan Humas melalui Kabag Umum dan yang terkait menyiapkan tempat dilaksanakannya pertemuan atau Konfrensi Pers						Menyiapkan tempat	30 Menit	Tempat tersedia
7	Kasubag TU, Pemasaran dan Humas mendampingi Direktur/Direksi dalam memberikan Exspouse dan penjelasan tentang permasalahan yang diminta oleh pencari berita atau Media Massa						Bertindak sebagai pembawa acara	60 Menit	Pertemuan terlaksana
8	Mencatat dan merekam penjelasan yang diberikan						Alat perekam dan ATK	10 Menit	Notulen dan rekaman