



RSUP PERSAHABATAN

PENGELOLAAN PEMBERIAN INFORMASI

No. Dokumen
OT.02.02/2.4.5/04

No. Revisi
03

Halaman
1/3

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Tanggal Terbit
9 Januari 2018

Ditetapkan
Direktur Utama,


dr. Mohammad Ali Toha, MARS
NIP. 195911101986101001

Pengertian

Yang dimaksud dengan Pemberian Informasi adalah adalah proses penyampaian pesan oleh petugas informasi mengenai informasi non medis yang terdapat di RSUP Persahabatan.

Tujuan

Untuk memberikan arahan, info, kejelasan tentang pertanyaan yang dibutuhkan oleh orang lain.

Kebijakan

Terlaksananya pemberian informasi yang seimbang dan bertanggung jawab (Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Persahabatan Nomor : HK.02.03/IX.2/2.51/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Humas dan Pemasaran)

Prosedur

1. Setiap pemohon informasi publik baik pelanggan internal maupun eksternal datang langsung ke Instalasi Humas dan Pemasaran, Customer Care, *Customer Service* dengan mengajukan permintaan untuk memperoleh informasi kepada Direktur RSUP Persahabatan melalui petugas di Instalasi Humas dan Pemasaran
2. Petugas informasi yang dikelola oleh Instalasi Humas dan Pemasaran mencatat nama dan alamat pemohon informasi serta cara penyampaian informasi yang diminta.
3. Petugas informasi mencatat permintaan informasi yang diminta secara tidak tertulis



RSUP PERSAHABATAN

PENGELOLAAN PEMBERIAN INFORMASI

No. Dokumen
OT.02.02/2.4.5/04

No. Revisi
03

Halaman
2/3

4. Petugas informasi memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi.
5. Pemberian informasi terbagi 2 meliputi :
 1. Informasi Umum, seperti :
 - a. Surat edaran
 - b. Leaflet / brosur
 - c. Banner
 - d. Hotline news
 - e. Website
 - f. Sentral internal
 - g. Mading
 - h. Billboard

Yang ditempatkan :

 - a. Klinik rawat jalan
 - b. Rawat inap
 - c. Nurse station
 - d. Unit – unit kerja
 2. Informasi Khusus seperti :
 - a. Keluhan pelanggan/pasien
 - b. Indeks Kepuasan Masyarakat
 - c. Foto / Video
3. Petugas informasi mencatat data – data permintaan informasi
4. Petugas informasi merekap data – data permintaan informasi
5. Petugas informasi menyiapkan data – data pemberian informasi untuk diteruskan kepada Direktur Umum, SDM dan Pendidikan RSUP Persahabatan.



RSUP PERSAHABATAN

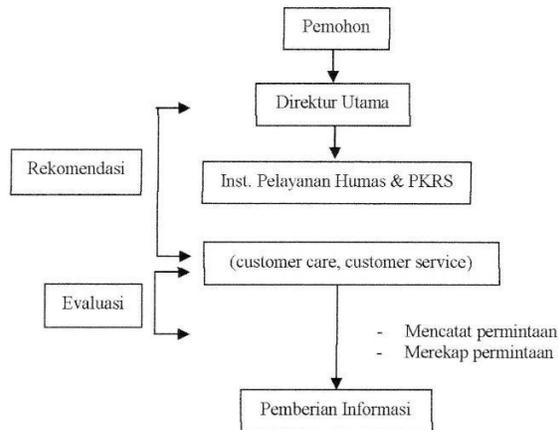
PENGELOLAAN PEMBERIAN INFORMASI

No. Dokumen
OT.02.02/2.4.5/04

No. Revisi
03

Halaman
3/3

Alur Pemberian Informasi

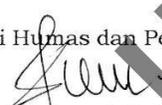


Unit Terkait

Seluruh unit kerja

Disiapkan oleh

Instalasi Humas dan Pemasaran


Eryuniyanti, S.Sos
NIP.197106161995032001