



**RSUD
AW. Sjahranie**

**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
RSUD AW. SYAHRANIE SAMARINDA**

No. Dokumen
012/07/11/VII/19

No. Revisi

Halaman
1 / 3

**STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL**

Tanggal Terbit
22 Juli 2019

Ditetapkan Plt. Direktur,

dr. David Hariadi Masjhoer, Sp.OT
NIP. 19650314 199803 1 001

PENGERTIAN

1. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok organisasi dalam mencapai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
3. Publik adalah sejumlah orang yang dalam kesempatan tertentu, di tempat tertentu akan berkomunikasi dengan kita.
Publik internal adalah pegawai RSUD Abdul Wahab Sjahranie.
Publik eksternal adalah pasien, keluarga pasien, peserta didik dan masyarakat pada umumnya.
4. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan



**RSUD
AW. Sjahranie**

**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
RSUD AW. SYAHRANIE SAMARINDA**

No. Dokumen
012/07/11/VII/19

No. Revisi

Halaman
2 / 3

penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

5. Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab melakukan pengelolaan dan pelayanan informasi publik meliputi proses pengumpulan, penyediaan, pengklasifikasian, penyimpanan, pendokumentasian, dan pelayanan informasi.

TUJUAN

Sebagai acuan tata cara pemberian informasi yang tepat dan cepat kepada pengguna jasa RSUD AW. Syahraniie Samarinda.

KEBIJAKAN

Keputusan Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Nomor 800/Humas/3433/VII/2019 Tentang Kebijakan Pelayanan Unit Humas

PROSEDUR

1. Ucapkan salam (selamat pagi/ siang/ sore) pada saat petugas menerima pelanggan baik yang datang ke customer service atau melalui telepon.
2. Berikan formulir permohonan informasi kepada pemohon untuk diisi atau tanyakan langsung informasi apa yang ingin diketahui jika pemohon menghubungi lewat telepon.
3. Berikan tanda bukti penerimaan permohonan informasi.
4. Catat identitas pemohon dan informasi yang dibutuhkan.
5. Berikan informasi sesuai dengan data yang ada di PPID jika informasi yang dibutuhkan sudah tersedia.
6. Jika belum tersedia, beritahukan permintaan informasi kepada Pejabat PPID/ unit kerja yang terkait.
7. Pusat data memverifikasi informasi yang diminta oleh pemohon, jika tidak ada di database Pusat Data meminta ke unit kerja yang menguasai informasi tersebut.



**RSUD
AW. Sjahranie**

**PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
RSUD AW. SYAHRANIE SAMARINDA**

No. Dokumen
012/07/11/VII/19

No. Revisi

Halaman
3 / 3

8. Pusat data memberikan data yang diminta ke Petugas Informasi Harian (PIH), dan PIH memberikan informasi yang diminta oleh pemohon melalui PPID dan mencatat pelayanan informasi yang diberikan.
9. Informasi diterima oleh pemohon atau ditolak.
 - a. Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak tanggapan pertama diberikan, beritahukan secara tertulis apakah permintaan informasi dapat dipenuhi atau tidak.
 - b. Jika permintaan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah soft copy atau data tertulis, biaya yang dibutuhkan. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.
10. Tanyakan kepuasan pelanggan perihal informasi yang telah diberikan
 - Ada yang dapat kami bantu lagi ?
 - Masih adakah yang perlu ditanyakan ?
11. Ucapkan salam penutup bilamana pelanggan telah paham dan mengerti.

UNIT TERKAIT

Seluruh unit kerja di Lingkungan RSUD AW. Syahranie Samarinda.