



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**RUMAH SAKIT UMUM DOKTER SOETOMO**  
*Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo 6-8, Telp. 031-5501011-5501013, Fax, 031-5022068, 5028735*  
**SURABAYA – 60286**

KEPUTUSAN  
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO  
NOMOR : 188.4/ 181 /301/2018

TENTANG  
KEBIJAKAN PELAYANAN PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT DAN  
HUBUNGAN MASYARAKAT (PKRS DAN HUMAS)  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO SURABAYA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO

- Menimbang** :
- a. Bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya merupakan Rumah Sakit Kelas A, Rumah Sakit Pendidikan dan Rumah Sakit Rujukan tertinggi untuk wilayah Indonesia Bagian Timur dipandang perlu untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan tuntutan pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
  - b. Bahwa sebagai upaya untuk tercapainya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan optimal di RSUD Dr. Soetomo Surabaya, maka perlu adanya Kebijakan Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Hubungan Masyarakat (PKRS dan Humas);
  - c. Bahwa dalam rangka merumuskan strategi dan Kebijakan mengenai Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Hubungan Masyarakat (PKRS dan Humas) di lingkungan RSUD Dr. Soetomo perlu disusun Kebijakan dan Prosedur tertulis dalam koordinasi integrasi dan sinkronisasi yang baik antara satuan kerja;
  - d. Bahwa agar penyusunan Kebijakan dan Prosedur sebagaimana dimaksud pada butir a., b., dan c., tersebut dapat terlaksana dengan baik, perlu diatur dan ditetapkan dengan Peraturan Direktur RSUD Dr. Soetomo;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang RI. Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5038);
  2. Undang-Undang RI. Nomor : 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor : 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5063);
  3. Undang-Undang RI. Nomor : 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor : 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5072);
  4. Undang-Undang RI. Nomor : 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  5. Undang-Undang RI. Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  6. Peraturan Menteri Kesehatan RI. Nomor : 004 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit;
  7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor : 11 Tahun 2008 tanggal 20 Agustus 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2008 Nomor : 4 Seri D);
  8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor : 13 Tahun 2011, tanggal 13 Desember 2011 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2012;
  9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor : 94 Tahun 2011 tanggal 14 Desember 2011 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa timur Tahun 2012;

10. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor : 112 Tahun 2008; tanggal 22 Agustus 2008 tentang Uraian Tugas Direktur, Wakil Direktur, Bidang, Bagian, Seksi dan Sub Bagian di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Jawa Timur;
11. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : 188/691/KPTS/013/2010, tanggal 16 Desember 2010 tentang Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
12. Keputusan Gubernur Jawa timur Nomor : 188/438/KPTS/013/2008, tanggal 30 Desember 2008 tentang Penetapan RSUD Dr. Soetomo sebagai Badan Layanan Umum Daerah.

### M E M U T U S K A N

- Menetapkan Pertama** :  
: Memberlakukan Kebijakan Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Hubungan Masyarakat (PKRS dan Humas) sebagaimana tercantum dalam lampiran I Keputusan ini;
- Kedua** :  
: Kebijakan Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Hubungan Masyarakat (PKRS dan Humas) sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Pengetahuan bagi petugas medis dan/atau petugas kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya;
- Ketiga** :  
: Mensosialisasikan Kebijakan Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Hubungan Masyarakat (PKRS dan Humas) di lingkungan RSUD Dr. Soetomo secara berkala dengan dikoordinasikan oleh Instalasi PKRS & Humas dan akan direvisi serta dievaluasi sesuai dengan tuntutan perkembangan Ilmu Kedokteran dan Teknologi;
- Keempat** :  
: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekurangan dan kekeliruan akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya;
- Kelima** :  
: Salinan Keputusan ini agar disosialisasikan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan Di : S U R A B A Y A

Pada Tanggal : 0 4 JAN 2018



DIREKTUR RSUD DR. SOETOMO





**KEBIJAKAN PELAYANAN PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO SURABAYA**

**Kastemer Instalasi PKRS dan Humas meliputi :**

1. Kastemer Internal : staf administrasi Instalasi PKRS dan Humas, semua koordinator edukator di Bidang/Bagian/SMF/Instalasi di lingkungan RSUD Dr. Soetomo
2. Kastemer Eksternal : pasien, keluarga pasien, pengunjung, peneliti, Instalasi/Unit Kerja di lingkungan dan di luar lingkungan RSUD Dr. Soetomo

**Pelayanan promosi kesehatan rumah sakit dan hubungan masyarakat (PKRS dan Humas) di RSUD Dr. Soetomo meliputi :**

**1. Edukasi Pasien dan Keluarga**

- a. Menyusun rencana kegiatan edukasi di dalam dan di luar rumah sakit,
- b. Mengadakan koordinasi dengan Koordinator Edukator Bidang/Bagian/SMF/Instalasi dan Instansi terkait,
- c. Menyusun laporan kegiatan pelayanan edukasi,
- d. Mengadakan evaluasi kegiatan pelayanan edukasi,
- e. Semua perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan edukasi harap dilaporkan ke Instalasi PKRS & Humas

**2. Media Elektronik WEB dan Dokumentasi**

- a. Membuat perencanaan pengadaan alat sebagai alat bantu penyuluhan,
- b. Mempersiapkan peralatan dan sound system yang diperlukan untuk kegiatan pelayanan penyuluhan,
- c. Merekam dan mendokumentasikan kegiatan penyuluhan baik yang disiarkan melalui TV, radio, maupun kegiatan lain yang dipandang perlu,
- d. Menggandakan dokumentasi-dokumentasi tersebut,
- e. Merencanakan dan membuat kegiatan penyuluhan melalui media elektronik yang merupakan produksi sendiri,
- f. Menyiapkan bahan dokumentasi kegiatan Direktur dan RSUD Dr. Soetomo dalam bentuk foto maupun audio visual,
- g. Menyiapkan dan menyebarluaskan dokumentasi foto untuk bahan pemberitaah,
- h. Menyiapkan bahan himpunan dan mendokumentasikan naskah-naskah pidato Direktur dan Wakil Direktur RSUD Dr. Soetomo,
- i. Menyiapkan, menyimpan, dan memelihara peralatan dan hasil dokumentasi,
- j. Menyampaikan semua informasi pelayanan Rumah Sakit,
- k. Menulis berita peliputan,
- l. Upload berita dan foto di website,
- m. Menjawab pertanyaan di email dan website,

**3. Media Cetak**

**A. Majalah Mimbar**

- a. Merencanakan design dan isi majalah untuk edisi berikutnya,
- b. Melakukan koordinasi dengan Koordinator Edukator Bidang / Bagian / Instalasi / SMF untuk mencari berita sesuai jadwal,
- c. Mengelola sponsor yang dimuat di majalah,
- d. Mengelola pendistribusian majalah,
- e. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait mengenai masalah percetakan,
- f. Melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan,
- g. Mengerjakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Instalasi



## **B. Media Cetak**

- a. Merencanakan pembuatan media penyuluhan dengan materi yang diperoleh dari Lokakarya Bidang/Bagian/SMF/Instalasi dalam bentuk slide, Leaflet, Booklet, buku dan poster,
- b. Melakukan koordinasi dengan supervisor Bidang/Bagian/SMF/Instalasi,
- c. Koordinasi dengan bagian percetakan,
- d. Mengatur pendistribusian media cetak ke seluruh rumah sakit,
- e. Mengerjakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Instalasi,

## **4. Unit DIKLIT**

- a. Menyusun rencana pendidikan dan pelatihan untuk menjaga kelancaran dan mutu pelayanan di Instalasi,
- b. Bidang pendidikan dan pelatihan dapat mencakup semua aspek penyuluhan seperti kemampuan interpersonal yang dipandang perlu untuk menjaga mutu pelayanan,
- c. Pendidikan dan pelatihan dapat juga dilakukan terhadap kelompok-kelompok kesehatan/kelompok masyarakat di luar Instalasi/RSUD Dr. Soetomo,
- d. Dalam melaksanakan tugasnya melakukan koordinasi dan kerjasama dengan :
  - Bidang Diklat RSUD Dr. Soetomo,
  - SMF, Para Koordinator Pendidikan (Kodik) S-1, KPS (Ketua Program Studi)
  - Satuan-satuan kerja lain yang dipandang perlu
- e. Mengkoordinasikan penelitian, menyusun usulan penelitian untuk perbaikan mutu pelayanan,
- f. Mengerjakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Instalasi,

## **5. Hubungan Masyarakat**

### **A. Humas**

- a. Menyebarluaskan informasi dan kebijakan rumah sakit kepada publik internal dan eksternal,
- b. Melayani media massa dalam mencari narasumber,
- c. Memproses opini publik yang bertentangan dengan citra rumah sakit,
- d. Mengkoordinir komplain pelanggan (somasi) termasuk pencatatan dan pelaporannya,
- e. Mengkoordinir kegiatan pameran pelayanan publik,
- f. Melayani dan menjawab keperluan dan pertanyaan wartawan media massa,
- g. Mengkoordinasi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kehumasan,
- h. Menyiapkan bahan penyaringan informasi yang berkaitan dengan kebijaksanaan kesehatan baik Departemen Kesehatan maupun RSUD Dr. Soetomo serta masyarakat umum dan organisasi non pemerintah yang menyangkut bidang kesehatan dan umum,
- i. Menyiapkan bahan kliping pemberitaan di surat kabar/majalah mengenai umpan balik masyarakat terhadap kebijaksanaan pimpinan di bidang kesehatan dan umum sebagai bahan masukan bagi pimpinan untuk menentukan kebijaksanaan selanjutnya,
- j. Menyiapkan bahan konfirmasi tentang berita ataupun isu yang beredar di masyarakat guna bahan tanggapan yang menyangkut bidang kesehatan dan umum,
- k. Mengerjakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Instalasi,

### **B. Pelayanan Publik**

- a. Mengumpulkan, mencatat, dan menjawab pertanyaan dan keluhan dari masyarakat tentang RSUD Dr. Soetomo,
- b. Merekap pengaduan pelayanan publik,
- c. Menyusun laporan pengaduan pelayanan publik,
- d. Mengadakan evaluasi pengaduan pelayanan publik,
- e. Melaporkan secara rutin tiap bulan dan tahunan kepada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa timur,
- f. Mengkoordinasi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik,
- g. Mengkoordinir kegiatan keterbukaan Informasi Publik,
- h. Mengerjakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Instalasi,

6. **Museum**

- a. Menyiapkan sarana dan prasarana kebutuhan museum,
- b. Mengkoordinir pengumpulan barang-barang museum,
- c. Merawat isi museum,
- d. Pengadaan souvenir museum,
- e. Mengawasi pelaksanaan museum.

Direktur RSUD Dr. Soetomo

