

 KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH BENGKULU RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II BENGKULU	NOMOR SOP : SOP/HMS/009/VIII/2026/RUMKIT
	TGL PEMBUATAN : 3 MARET 2025
	TGL REVISI : -
	TGL EFEKTIF : 3 MARET 2025
	DISAHKAN OLEH : KARUMKIT BHAYANGKARA BENGKULU  Dr. dr. JULIAN FAMIL, Sp.B., MARS., FICS, FINACS AKBP NRP.71070496 NAMA SOP : KLARIFIKASI BERITA NEGATIF DAN INFORMASI TIDAK BENAR TENTANG RUMAH SAKIT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers. 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. 5. Pedoman Kehumasan Polri yang berlaku. 6. Kebijakan Direktur RS Bhayangkara Bengkulu tentang Pengelolaan Informasi Publik.	1. Karumkit 2. Kepala Bidang Humas 3. Tim Humas 4. Unit terkait sesuai substansi pemberitaan 5. Tim Hukum
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
1. SPO Hubungan dengan Media Massa. 2. SOP Konferensi Pers. 3. SOP Pembuatan Siaran Pers. 4. SOP Pengelolaan Media Sosial Rumah Sakit. 5. SOP Pelayanan Informasi kepada Masyarakat. 6. Pedoman Komunikasi Krisis RS Bhayangkara Bengkulu.	1. Komputer/Laptop 2. Akses internet 3. Email resmi 4. Telepon 5. Akun media sosial resmi 6. Website resmi rumah sakit 7. Formulir Klarifikasi Berita 8. Register Monitoring Media
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Seluruh klarifikasi hanya disampaikan oleh juru bicara atau pejabat yang ditunjuk.
2. Tidak memberikan komentar berdasarkan opini pribadi.
3. Mengutamakan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Menjaga kerahasiaan informasi pasien dan dokumen internal rumah sakit.
5. Setiap pemberitaan negatif menjadi bahan evaluasi peningkatan mutu pelayanan.

1. Humas menerima atau menemukan berita negatif melalui media cetak, media elektronik, media daring, media sosial, atau pengaduan masyarakat.
2. Mencatat sumber, tanggal, dan isi berita pada Register Monitoring Media.
3. Mengumpulkan fakta dan data dari unit terkait.
4. Mengklarifikasi kronologi kejadian.
5. Memastikan kebenaran informasi sebelum memberikan tanggapan.
6. Menilai tingkat dampak pemberitaan terhadap rumah sakit.

7. Menentukan kebutuhan klarifikasi.
8. Apabila berkaitan dengan aspek hukum, dilakukan koordinasi dengan Tim Hukum
9. Menyusun draft klarifikasi secara objektif.
10. Menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan tidak menimbulkan konflik.
11. Tidak membuka data pribadi atau data medis pasien tanpa dasar hukum atau persetujuan yang sesuai.
12. Draft diperiksa Kepala Bidang Humas.
13. Untuk isu strategis atau sensitif, memperoleh persetujuan Karumkit sebelum dipublikasikan.
14. Hak jawab sesuai ketentuan yang berlaku.
15. Memantau perkembangan pemberitaan setelah klarifikasi.
16. Mengarsipkan seluruh dokumen pendukung.
17. Menyusun laporan evaluasi kepada Direktur/Karumkit.

1. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup klarifikasi berita negatif dan informasi tidak benar tentang rumah sakit mencakup verifikasi fakta pelayanan medis, penanganan isu hoaks di media sosial, manajemen komunikasi krisis oleh bagian Humas/PPID, serta pemulihan nama baik institusi dan tenaga kesehatan secara transparan

2. MAKSUD DAN TUJUAN

2.1 Maksud

Melindungi reputasi RS Bhayangkara Bengkulu.

2.2 Tujuan

1. Menjamin setiap informasi yang beredar mengenai rumah sakit ditindaklanjuti secara cepat dan profesional.
2. Mencegah penyebaran informasi yang tidak benar.
3. Memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.
4. Mendukung keterbukaan informasi yang bertanggung jawab.

3. PENGERTIAN

Klarifikasi berita negatif adalah proses identifikasi, verifikasi, analisis, penyusunan tanggapan resmi, penyampaian klarifikasi, serta evaluasi terhadap pemberitaan atau informasi yang tidak benar, tidak lengkap, menyesatkan, atau berpotensi merugikan citra RS Bhayangkara Bengkulu.

4. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

1. Karumkit
2. Kepala Bidang Humas
3. Tim Humas
4. Unit terkait sesuai substansi pemberitaan
5. Tim Hukum

5. REFERENSI

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Kebijakan Kepala Rumah Sakit RS Bhayangkara Bengkulu tentang Humas

6. KONDISI KHUSUS

1. Tidak memberikan komentar berdasarkan opini pribadi.
2. Mengutamakan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan.

7. BUKTI KERJA

1. LAPORAN BULANAN

8. FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**KLARIFIKASI BERITA NEGATIF DAN INFORMASI TIDAK BENAR TENTANG RUMAH SAKIT**

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA	MUTU BAKU			KET
		Pelaksana 1	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Monitoring Berita dan Media	MULAI ↓		30 menit		
2	Verifikasi Fakta	PROSES ↓		30 menit		
3	Analisis Dampak	PROSES ↓		30 menit		
4	Penyusunan Klarifikasi	PROSES ↓		30 menit		
5	Persetujuan Humas	PROSES ↓		30 menit		
6	Monitoring Hasil Klarifikasi	PROSES ↓		60 menit		
7	Arsip dan Evaluasi	SELESAI		60 menit		