



RUMAH SAKIT UMUM
KABUPATEN TANGERANG
Jl. Jend. A. Yani No 9 Tangerang
Telp: (021)5523507

LAYANAN INFORMASI DAN CUSTOMER SERVICE

No. Dokumen:
445/180.SPO/HPI

No. Revisi:

Halaman:
1/2

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit:
09 Oktober 2017

Ditetapkan
4/ Direktur Rumah Sakit Umum
Kabupaten Tangerang

4/ drg. Hj. Naniek Isnaini L, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19611218 198603 2 005

PENGERTIAN

Layanan Informasi dan customer service yaitu front office yang melakukan interaksi terhadap pelanggan menggunakan sikap, perilaku dan komunikasi verbal yang baik dan benar

TUJUAN

Untuk memberikan data dan informasi yang benar kepada pasien dan pengunjung

KEBIJAKAN

- Undang – Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Komisi Informai Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standart Layanan Informasi Publik
- SK Direktur Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Nomor : 445/ 3516-HPI/2017 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Customer Service Officer dan Front Officer.

PROSEDUR

1. Menyapa dengan ramah dan sopan sambil senyum pada tamu/pengunjung yang menghadap
2. Dengarkan seluruh pertanyaan dan ungkapan dari pelanggan dengan cermat dan penuh perhatian/fokus
3. Pastikan seluruh pertanyaan pelanggan dijawab secara tepat dan benar dengan posisi pelanggan tetap di depan meja informasi (tidak di pingpong) jika perlu petugas dapat menggali jawaban dari unit terkait lainnya
4. Hindarkan kata-kata “saya tidak tahu” atau sesuatu kata yang tidak meyakinkan pelanggan, jika ada kendala petugas dapat menghubungi Ka. Instalasi atau Koordinator Instalasi HPI
5. Pelanggan yang menyampaikan ungkapan yang baik maupun yang tidak baik dipersilahkan mengisi buku



RUMAH SAKIT UMUM
KABUPATEN TANGERANG
Jl. Jend. A. Yani No 9 Tangerang
Telp: (021)5523507

LAYANAN INFORMASI DAN CUSTOMER SERVICE

No. Dokumen:
445/180.SPO/HPI


No. Revisi:

Halaman:
2/2

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

Tanggal Terbit:
09 Oktober 2017

Ditetapkan
Direktur Rumah Sakit Umum
Kabupaten Tangerang


drg. Hj. Naniek Isnaini L, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19611218 198603 2 005

PROSEDUR

tamu atau lembar komplain yang disediakan.

6. Berikan petunjuk yang tepat dan benar disertai sikap dan perilaku yang sopan bagi pengunjung yang membutuhkan suatu arah dan tujuan
Berikan bantuan alat rostur/blankar bagi pasien yang membutuhkan alat tersebut dengan cara menghubungi petugas POS
7. Tamu-tamu khusus manajemen dipersilahkan mengisi buku tamu, petugas konfirmasi pihak terkait dan memperlakukan tamu dengan sebaik-baiknya jika diperlukan koordinasikan dengan Ka. Instalasi HPI/ Koordinator
8. Pada jam kerja petugas tetap berada ditempat, selain petugas dilarang berada di ruang informasi dan selain petugas dilarang memberikan keterangan
9. Dalam melaksanakan publikasi / pengumuman menggunakan public area speaker petugas menggunakan bahasa yang santun
10. Selama bertugas pastikan petugas menunjukkan sikap, perilaku, komunikasi verbal dan bahasa tubuh yang baik dan benar sehingga mencerminkan inner beauty

UNIT TERKAIT

1. Instalasi HPI
2. Unit Pelayanan Terkait