

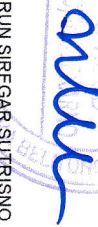
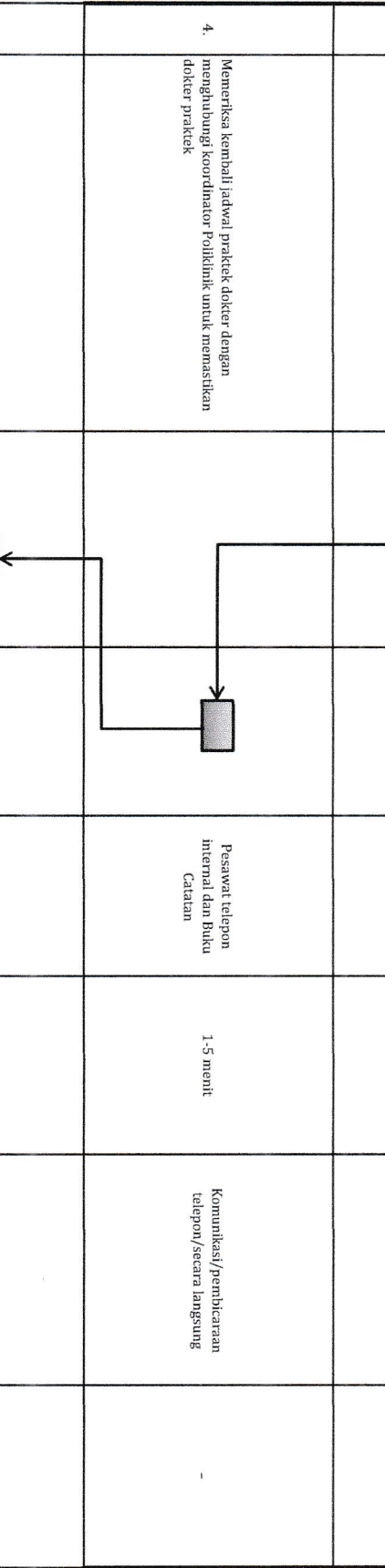
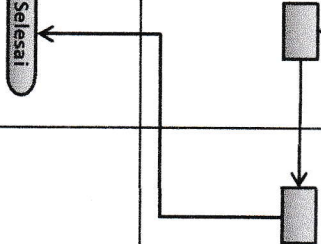



<div><p>PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DINAS KESEHATAN UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712 Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@bdblprov.go.id</p></div>		Nomor SOP	445 / 003 / RSUD / 2022.
		Tanggal Pembuatan	25 JULI 2022
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	01 Agustus 2022
		Disahkan oleh	Pt. DIREKTUR RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  dr. BAHRUN SIREGAR SUTRISNO, M.Kes. NIP. 19640602 200212 1 005
		Nama SOP	FRONT OFFICE
DASAR HUKUM <ol style="list-style-type: none">Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintahan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 80 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan dan Non Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung		KUALIFIKASI PELAKSANA <ol style="list-style-type: none">Minimal Pendidikan SMA/SMKMenguasai administrasi dan ketatausahaanMenguasai komputerMemahami tugas pokok dan fungsi serta pelaksanaan koordinasiMemahami tentang etika komunikasi dan dapat berbicara dengan cakap dan benar	
KETERANGAN Informasi, <i>Front Office</i>		PERALATAN/PERLENGKAPAN <ol style="list-style-type: none">Pesawat TeleponBuku TulisAlat TulisKomputer	
PERINGATAN Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka pelaksanaan kegiatan <i>front office</i> terjadi ketidaklaturan		PENCATATAN DAN PENDATAAN Buku Rekapen Informasi Kegiatan <i>Front Office</i> RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.	

FRONT OFFICE

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET.
		FRONT OFFICE	KOORDINATOR POLI/ BIDANG YANG DITUJU	PERSYARATAN/KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Memeriksa kebersihan ruangan dan sekitarnya				10 menit	Ruangan <i>front office</i> sudah bersih dan nyaman	-
2.	Mengeluarkan dan menyipkan alat dan perlengkapan informasi			Buku Telepon, Pesawat Telepon, Jadwal Praktek Dokter, Buku tarif dan pelayanan yang ada di RS	2 menit	Buku Telepon, Pesawat Telepon, Jadwal Praktek Dokter, Buku tarif dan pelayanan yang ada di RS sudah disiapkan	-
3.	Membaca buku laporan kegiatan humas RS dan mencatat informasi kegiatan RS terkait			Buku Laporan Kegiatan Humas RS, dan Buku Tulis	5 menit	Mengetahui kegiatan-kegiatan humas RS	-
4.	Memeriksa kembali jadwal praktek dokter dengan menghubungi koordinator Poliklinik untuk memastikan dokter praktek			Pesawat telepon internal dan Buku Catatan	1-5 menit	Komunikasi/pembicaraan telepon/secara langsung	-
5.	Menertima Telepon			Pesawat telepon internal/ Eksternal dan Buku Catatan	1-5 menit	Komunikasi/pembicaraan telepon/secara langsung	-

6.	Mengumpulkan dan membagikan survei kepuasan pasien serta melaporkan hasil survei ke grup WA Tim Humas dan Kemitraan setiap hari	 <pre> graph LR A[] --> B[] B --> C([Selesai]) </pre>	Form Kuisioner Kepuasan Pasien	1-5 menit	Ke Poli, Kasir dan Ranap	-
5.	Merapkan dan mengembalikan alat-alat ke tempat semula setelah kegiatan selesai.	 <pre> graph LR A[] --> B([Selesai]) </pre>	Buku Telepon, Pesawat Telepon, Jadwal Praktek Dokter, Buku tarif dan pelayanan yang ada di RS	2 menit	Buku Telepon, Pesawat Telepon, Jadwal Praktek Dokter, Buku tarif dan pelayanan yang ada di RS sudah tersimpan rapi	-
					Catatan pesan ditindak lanjuti pengolah	