



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@bbbelprov.go.id



Nomor SOP	445 / 009 / RSUDP / 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

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan Saktian;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
7. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
8. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintahan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
9. 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;
10. 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

KETERKAITAN

Informasi, *Front Office*

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Pesawat Telepon
2. Buku Tulis
3. Alat Tulis
4. Komputer

PERINGATAN

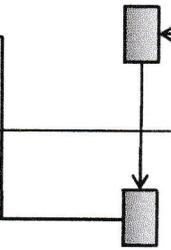
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka pelaksanaan kegiatan *front office* terjadi kelidakteraturan

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Buku Rekapen Informasi Kegiatan *Front Office* 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.	Mengeluharkan dan menyiapkan alat dan perlengkapan informasi				2 menit	Buku Telepon, Pesawat Telepon, Jadwal Praktek Dokter, Buku tarif dan pelayanan yang ada di RS	-	
3.	Membaca buku laporan kegiatan humas RS dan mencatat informasi kegiatan RS terkait				5 menit	Buku Laporan Kegiatan Humas RS, dan Buku Tulis	-	
4.	Memeriksa kembali jadwal praktek dokter dengan menghubungi koordinator Poliklinik untuk memastikan dokter praktek				1-5 menit	Komunikasi/pembicaraan telepon/secara langsung	-	
5.	Menorima Telepon				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		Form Kuisioner Kepuasan Pasien	1-5 menit	Ke Poli, Kasir dan Ramap	
5.	Merapkan dan mengembalikan alat-alat ke tempat semula setelah kegiatan selesai.		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 dtindak lanjuti pengolah	