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@babelprov.go.id

Nomor SOP	445/010/RSUDP/2022.
Tanggal Pembuatan	25 JULI 2022
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	01 AGUSTUS 2022.
Disahkan oleh	Plt. DIREKTUR RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG dr. BAHRUN SIREGAR SUTRISNO, M.Kes. NIP. 19640602 200212 1 005
Nama SOP	**MENERIMA TELEPON**

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 Perumahsakitan;
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 Pemerintah 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.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Minimal Pendidikan SMA/SMK
2. Menguasai administrasi dan Ketatausahaan
3. Menguasai Komputer
4. Memahami tugas pokok dan fungsi serta pelaksanaan koordinasi
5. Memahami tentang etika komunikasi dan dapat berbicara dengan cakap dan benar
6. Menguasai pengoperasian pesawat telepon dan telepon antar ruang.

KETERKAITAN

PERALATAN/PERLENGKAPAN

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

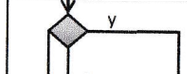
PERINGATAN

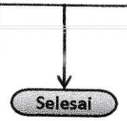
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka penyelenggaraan informasi kepada masyarakat tidak berjalan lancar dan tidak efektif

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Buku Rekapan Informasi Penelepon RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

MENERIMA TELEPON

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET.
		PETUGAS/PENERIMA TELEPON	Pejabat/Pegawai/Bidang yang dituju	PERSYARATAN/KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Petugas/Penerima telepon segera mengangkat gagang telepon dengan pelan, setelah terdengar suara dering panggilan dari pesawat telepon 3 kali dering.			Pesawat telepon	10 detik	Penelepon terhubung dengan Telepon RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	-
2.	Petugas lalu mengucapkan salam (selamat pagi, siang, sore), kemudian sebutkan inisial nama kita dan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, lalu ucapkan "Ada yang bisa dibantu?"			Pesawat telepon	0,5 menit	Maksud dan tujuan penelepon	-
3.	Jika Penelepon ingin disambungkan dengan salah satu pegawai atau pejabat/bidang yang menangani permasalahan yang ditanyakan penelepon, maka petugas segera mencatat di buku telepon untuk disampaikan ke pegawai/pejabat/bidang yang bersangkutan, mengucapkan "Apa keperluannya? kami boleh minta no hpnya? Akan kami sampaikan ke ..... untuk menghubungi Anda, Terima kasih sudah menelfon ke RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno" serta tutup gagang telepon dengan pelan.			Pesawat telepon dan buku catatan telepon	0,5 menit	Penelepon tersambung dengan pejabat/Pegawai/Bidang yang dituju	-
4.	Jika Penelepon ingin disambungkan dengan salah satu Kasir/Rekam Medik/Apotek/Ranap/IGD yang menangani permasalahan yang ditanyakan penelepon, maka petugas segera menyambungkan ke yang bersangkutan.			Pesawat telepon	0,5 menit	Penelepon tersambung dengan pejabat/Pegawai/Bidang yang dituju	-
5.	Penerima telepon yang dituju segera mengucapkan salam "selamat pagi, siang, sore" dan segera menjawab pertanyaan dari penelepon dengan tutur kata yang baik dan sopan. Dan apabila sudah dipandang cukup tunggu penelepon mengakhiri pembicaraan dulu dan ucapkan "Terimakasih" serta tutup gagang telepon dengan pelan.			Pesawat telepon dan buku catatan telepon	1-5 menit	Komunikasi/pembicaraan telepon	-

6.	Apabila kebetulan orang/pejabat/bidang yang dituju penelepon tidak berada di tempat karena sedang rapat, dinal luar, dll, selanjutnya petugas menawarkan apakah ada pesan yang mungkin disampaikan. Dan mencatatnya dalam buku catatan telepon, sedangkan apabila tidak ada pesan maka tunggu sampai penelepon menutup pembicaraan terlebih dahulu, dan ucapkan "terimakasih" serta tutup gagang telepon dengan pelan.			Pesawat telepon, Buku Catatan Telepon	2 menit	Buku Catatan Pesan Penelpon ke Pejabat/Pegawai/Bidang Yang dituju	-
						Catatan pesan ditindak lanjuti pengolah	