



**RSUD
AW. Sjahrani**

**PROSEDUR PEMBERIAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA
PELANGGAN MELALUI MEJA INFORMASI**

No. Dokumen
015/07/11/VII/19

No. Revisi

Halaman
1 / 3

**STANDAR
PROSEDUR
OPERASIONAL**

Tanggal Terbit
22 Juli 2019

Ditetapkan Plt. Direktur,

dr. David Hariadi Masjhoer, Sp.OT
NIP. 19650314 199803 1 001

PENGERTIAN

1. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan individu / kelompok / masyarakat yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok organisasi tertentu dalam mencapai tujuan untuk memberikan kepuasan penghargaan dan penghormatan kepada pelanggan sehingga tercipta citra yang baik dari individu / kelompok organisasi tersebut.
2. Informasi adalah kumpulan pesan, ekspresi, simbol atau makna yang dapat direkam, disimpan dan ditransmisikan berupa berita, data, gambar, fakta, pesan, opini, komentar dan peraturan yang dibutuhkan untuk diketahui oleh individu / sekelompok orang sehingga timbul pemahaman dan pengertian yang jelas.
3. Pelanggan adalah individu / kelompok atau pihak-pihak yang menerima dan menggunakan jasa suatu produk pelayanan dari penyedia.
4. Pelanggan RSUD AW. Sjahrani Samarinda meliputi pasien, keluarga pasien, pengunjung dan karyawan yang memerlukan informasi.

TUJUAN

Sebagai acuan dalam tata cara pemberian informasi yang tepat dan efektif kepada pengguna jasa RSUD AW. Sjahrani Samarinda.



**RSUD
AW. Sjahrani**

**PROSEDUR PEMBERIAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA
PELANGGAN MELALUI MEJA INFORMASI**

No. Dokumen
015/07/11/VII/19

No. Revisi

Halaman
2 / 3

KEBIJAKAN

Keputusan Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Samarinda Nomor 800/Humas/3433/VII/2019 Tentang Kebijakan Pelayanan Unit Humas

PROSEDUR

1. Ucapkan salam pada saat petugas Unit Humas dan Informasi menerima pelanggan yang datang ke meja informasi.
2. Tanyakan informasi apa yang ingin ditanyakan / diketahui.
3. Berikan informasi sesuai dengan data yang dimiliki yang paling aktual dan akurat.
4. Apabila diperlukan berikan leaflet / brosur untuk memudahkan pelanggan memahami apa yang dibutuhkan.
5. Koordinasikan dengan unit kerja yang terkait bila diperlukan.
6. Tanyakan kepuasan terhadap informasi yang diberikan berupa pertanyaan :
 - a. Ada yang dapat kami bantu lagi ?
 - b. Apakah ada pertanyaan yang lainnya ?
7. Ucapkan salam penutup dan terima kasih apabila pelanggan telah selesai dilayani dan paham atas informasinya.

UNIT TERKAIT

Seluruh unit kerja di Lingkungan RSUD AW. Syaharani Samarinda.