


	SPO PELAYANAN INFORMASI		
	Nomor Dokumen	Nomor Revisi	Halaman
	SPO/UPIK/003/RSPR	01	1 dari 2

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit	Ditetapkan,
	05 November 2019	 Direktur dr. Gregorius Anung Trihadi, MPH NIP.

Pengertian	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian pelayanan Informasi adalah penyampaian informasi pelayanan kepada sasaran layanan agar individu dapat mengolah dan memanfaatkan informasi tersebut demi kepentingan hidup dan perkembangannya, dalam hal ini berhubungan dengan pelayanan rumah sakit. • Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang telah diberikan secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (karyawan) maupun eksternal (pasien dan keluarga pasien). • Media pelayanan informasi pelanggan adalah secara lisan (telepon dan langsung) dan secara tertulis (surat,sms,email,website,whatssApp, Facebook,Instagram). • UPIK adalah unit yang ditunjuk berdasarkan SK direktur bertugas memberikan pelayanan informasi dan menerima keluhan pelanggan. • PPID adalah Petugas Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
Tujuan	Memberi jaminan kepada pelanggan untuk mendapatkan hak atas informasi pelayanan rumah sakit.
Kebijakan	Surat Keputusan Direktur No. 188/3231 Tentang Kebijakan Pelayanan Informasi dan Keluhan Pelanggan
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas UPIK/PPID menerima permintaan layanan informasi dari pemohon baik melalui online maupun offline. 2. Petugas UPIK mendokumentasikan permintaan informasi dari pelanggan ke dalam buku layanan informasi. 3. Pemohon diminta mengisi formulir permohonan informasi dan Fotokopi KTP/identitas, jika atas nama individu. Jika pemohon mengatasa namakan Lembaga maka dilampirkan surat keterangan Lembaga. 4. Informasi yang diminta secara lisan dilayani secara langsung.



SPO PELAYANAN INFORMASI

Nomor Dokumen	Nomor Revisi	Halaman
SPO/UPIK/003/RSPR	01	2 dari 2

5. Informasi yang diminta dalam bentuk dokumen akan disiapkan terlebih dahulu.
6. Permintaan layanan informasi yang bersifat medis akan diteruskan kepada komite medik, sedangkan yang non medis diteruskan kepada pihak manajemen pada hari yang sama.
7. Rs Paru Respira wajib memberikan respon paling lama 10x24 jam hari kerja melalui media yang digunakan sebelumnya.
8. RS Paru Respira dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitahuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.

Unit kerja terkait

UPIK
PKRS
Sie Pelayanan Medis
Sie Penunjang Medis
Sie Keperawatan
Subbag Program dan Keuangan
Subbag Umum