

LAMPIRAN

Lampiran

Kegiatan Customer Service Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita

	Salah satu petugas <i>customer service</i> sedang menjelaskan informasi mengenai perkiraan tarif bersalin kepada pelanggan di Rumah Sakit Anak dan Bunda.
	Masing – masing petugas <i>customer service</i> sedang melayani pelanggan. Salah satunya melayani pelanggan dengan via telephon.
	Ruang kerja petugas <i>customer service</i> Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita



FORMULIR BIMBINGAN MAGANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

(Diisi oleh Dosen Pembimbing)

Nama : Siti Nur Azyyati
 NIM : 2012 31 022
 Judul Magang : Gambaran Kegiatan Customer Service
 di Instalasi Humas dan Pelayanan
 Pelanggan RSAB Harapan Kita
 Dosen Pembimbing : Erlina P. Mahadewi, SE, MM, MBL

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	14 September 2015	Konsultasi Judul Magang	
2.	3 Oktober 2015	Konsultasi Bab 1, 2 dan 3	
3.	17 Oktober 2015	Revisi Bab 1, 2, dan 3	
4.	22 Oktober 2015	Menyerahkan hasil revisi Bab 1, 2 dan 3	
5.	31 Oktober 2015	Menyerahkan Bab 4, 5 dan 6	
6.	4 November 2015	Revisi Bab 5	
7.	7 November 2015	Tabel Bab 6	
8.	11 November 2015	Revisi Final & ACC	
9.			

Catatan;

1. Bimbingan magang minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan magang selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang magang.



FORMULIR PEMANTAUAN MAGANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

(Diisi oleh Pembimbing Lapangan)

Nama : Siti Nur Azyyati
 NIM : 2012 - 31 - 022
 Judul Magang : Gambaran Kegiatan Customer Service
di Instalasi Humas dan Pelayanan
Pelanggan RSAB Harapan Kita
 Pembimbing : Syahriddal, S.Kp, MARS
 Lapangan :

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf Pembimbing
1.	7 Sept 2015	1 Perkenalan dengan staf-staf instalasi humas dan pelayanan pelanggan RSAB Harapan Kita 2. Mengikuti kegiatan hello pasien / survei keluhan pelanggan di Rawat Inap	<i>[Signature]</i>
2.	8 Sept 2015	1. Mengikuti kegiatan hello pasien / survei keluhan pelanggan di R. Rawat Inap 2. Melihat kegiatan Customer Service	<i>[Signature]</i>
3.	9 Sept 2015	Mengikuti kegiatan hello pasien / survei keluhan pelanggan di R. Rawat Inap	<i>[Signature]</i>
4	10 Sept 2015	Membantu mengetik laporan hello pasien	<i>[Signature]</i>
5	11 Sept 2015	Melihat kegiatan yang dilakukan oleh Customer Service RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>
6	14 Sept 2015	Melihat kegiatan yang dilakukan oleh Customer Service RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>
7	15 Sept 2015	1. Mengajukan surat permohonan mengambil data yang dibutuhkan u/ laporan magang ke bagian ke humas 2 pelayanan pelanggan 3 melihat kegiatan Customer Service	<i>[Signature]</i>
8	16 Sept 2015	Melihat kegiatan Customer Service RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>
9	17 Sept 2015	Meminta data & mengenai Customer Service seperti SOP, TUPAKSI, laporan Customer Service	<i>[Signature]</i>
10	18. Sept 2015	Melihat kegiatan Customer Service RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>
11	21 Sept 2015	Melihat kegiatan Customer Service RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>



FORMULIR PEMANTAUAN MAGANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf Pembimbing
12	22 Sept 2015	1. Mengantar surat keluhan pasien ke bagian rawat dan ke bag. rawat jalan 2. Membantu di bagian Customer Service	<i>[Signature]</i>
13	23 Sept 2015	Membantu dan melihat Registrasi Customer Service di RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>
14	25 Sept 2015	Menjaga ruangan Instalasi humas & pelayanan Pelanggan	<i>[Signature]</i>
15	28 Sept 2015	Membantu Customer Service menulis laporan Registrasi CS	<i>[Signature]</i>
16	29 Sept 2015	1. membantu menulis surat masuk 2. membantu menulis laporan kegiatan Customer Service	<i>[Signature]</i>
17	30 Sept 2015	Membantu menulis laporan Registrasi Customer Service	<i>[Signature]</i>
18	1 Okt 2015	Membantu dan melihat Registrasi Customer Service RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>
19	2 Okt 2015	Membantu dan melihat Registrasi Customer Service RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>
20	5 Okt 2015	Mengantar surat ke bagian SDM & ke bagian Instalasi Humas dan pelayanan pasien & melanjutkan Registrasi Customer Service	<i>[Signature]</i>
21	6 Okt 2015	Melakukan Registrasi Customer Service	<i>[Signature]</i>
22	7 Okt 2015	1. Membantu membuat laporan foto kegiatan RSAB Harapan Kita	<i>[Signature]</i>

Catatan;

1. Pelaksanaan Magang dilaksanakan selama 22 (dua puluh dua) hari kerja.
2. Setelah penulisan laporan Magang selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang magang.



DIREKTORAT JENDERAL BINA UPAYA KESEHATAN RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNDA HARAPAN KITA



Jalan Letnan Jenderal S. Parman Kavling 87 Slipi, Jakarta - 11420
Telepon (021) 5668284 (Hunting) Faksimile (021) 5601816, 5673832
Pos-el : info@rsabhk.co.id
Laman : www.rsabhk.co.id

Nomor : DM.03.01/II/1862 /2015
Perihal : Praktik Kerja Lapangan

31 Agustus 2015

Yang terhormat
Ketua Program Studi
Jurusan Kesehatan Masyarakat
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul
Jalan Arjuna Utara 9, Kebon Jeruk, Jakarta

Sehubungan dengan surat Nomor : 069/FIKES/KESMAS/UEU/VIII/2015 tanggal 8 Agustus 2015 perihal permohonan izin melakukan Praktik Kerja Lapangan bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Universitas Esa Unggul a.n. Siti Nur Azyyati dan Ghandys Freecylyia A di RSAB Harapan Kita, pada prinsipnya dapat difasilitasi sesuai jadwal yakni tanggal 1 s.d 30 September 2015 dengan ketentuan sebagai berikut :

Tanggal	Σ Mahasiswa	Σ Hari	Biaya	Jumlah
1 s.d 30 September 2015	2 orang	22 hari	Rp. 25.000.-	Rp. 1.100.000.-
Jumlah				Rp. 1.100.000.-

Pembayaran mohon agar ditransfer selambatnya 1 (satu) minggu sebelum kegiatan dimulai ke:

RPL 182 RSAB HARKIT OPR BLU Penerimaan :

Bank BRI cabang RSAB Harapan Kita

Nomor rekening: 0962.01.000073.30.8

dengan berita pengiriman: Diklit – PKL Kesmas UEU a.n Siti Nur Azyyati dan Ghandys Freecylyia. Bukti transfer asli mohon diserahkan untuk ditukar dengan kuitansi pembayaran.

Untuk konfirmasi kedatangan dan realisasi pelaksanaannya agar menghubungi Bagian Pendidikan dan Penelitian di pesawat telepon 021-5668284 ext.4409-4412.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

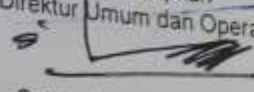
Direktur Utama

dr. Omo Abdul Madjid, Sp. OG(K).
NIP. 195806181983121001

Tembusan:

Kepala Instalasi Humas dan Layanan Pelanggan RSAB Harapan Kita.

LAMPIRAN TUPOKSI

 Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita Jl. Let. Jen. S. Parman 87 Slipi, Jakarta	INSTALASI HUMAS DAN PELAYANAN PELANGGAN DIREKTORAT UMUM DAN OPERASIONAL		
	No. Dokumen OT. 01.05/IV 3.5/955/2015	No. Revisi 2/2014	Halaman 1/4
URAIAN TUGAS	Tanggal terbit	CONTROLLED DOCUMENT Ditetapkan Direktur Umum dan Operasional  Sukendar Adam, DIM, M.Kes NIP. 195706191981031003	
1. Nama Jabatan.	Customer Service.		
2. Kode Jabatan.			
3. Unit Kerja.	Instalasi Humas dan Pelayanan Pelanggan.		
4. Misi Jabatan.	Dicapainya kepuasan pelanggan melalui pelayanan prima untuk seluruh pelanggan/pengguna jasa pelayanan kesehatan RSAB Harapan Kita.		
5. Tugas Pokok.	Pemberian pelayanan dan informasi tentang rumah sakit kepada pelanggan sesuai dengan standar.		
6. Fungsi.	1. Pelaksana pemberian pelayanan informasi rumah sakit. 2. Pelaksana penanganan keluhan pelanggan - Pelaksana kegiatan hospital tour pasien rencana masuk rawat inap. 4. Pelaksana kegiatan mengantar pasien masuk rawat inap yang tidak melalui IGD.		
7. Hasil Kerja.	1. Terlayannya pelanggan yang meminta informasi terbaru mengenai rumah sakit. 2. Tersedianya bahan informasi yang terbaru terkait jenis pelayanan, tarif pelayanan, jadwal praktik dokter, fasilitas dan kegiatan rumah sakit. 3. Terlayannya keluhan pelanggan. 4. Terlayannya kegiatan hospital tour pasien rencana masuk rawat inap. 5. Terlayannya kegiatan mengantar pasien masuk rawat inap yang tidak melalui IGD.		
8. Sifat Jabatan.	Dalam jam kerja shift (pagi dan sore)		



RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNYI
Harapan Kita
Jl. Let. Jen. S. Parman 87
Sipil, Jakarta

**INSTALASI HUMAS DAN PELAYANAN
PELANGGAN
DIREKTORAT UMUM DAN OPERASIONAL**

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

2/2014

2 / 4

9. Pelaksanaan Tugas.
A. Uraian Tugas :

CONTROLLED DOCUMENT

No.

Rincian Kegiatan

1. Menyiapkan dan memperbaharui bahan informasi meliputi kehadiran dokter praktik dan bahan informasi lainnya.
2. Mendistribusikan bahan informasi terbaru kepada operator telepon dan tempat pendaftaran (TPP).
3. Melayani permintaan informasi rumah sakit meliputi: jenis pelayanan kesehatan, fasilitas rumah sakit, jadwal praktek dokter, tarif pelayanan dan informasi kegiatan rumah sakit lainnya baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (telepon) dari pelanggan.
4. Menerima keluhan pelanggan ke pengelola urusan pelayanan pelanggan.
5. Menyampaikan informasi tentang rumah sakit kepada calon pelanggan baik yang bersifat perorangan maupun grup.
6. Mengantarkan pasien yang memerlukan informasi fasilitas rawat inap/hospital tour.
7. Mengantar pasien masuk rawat inap yang tidak melalui IGD.
8. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan *customer service* setiap bulan.
9. Menghadiri rapat rutin instalasi humas dan pelayanan pelanggan.
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai lingkup tugasnya.

B. Tanggung Jawab

Kelancaran dan terkendalinya informasi terbaru mengenai rumah sakit.

C. Wewenang

Memberi saran kepada atasan yang berkaitan dengan tugasnya.

10. Korelasi Jabatan

No	Jabatan	Unit Organisasi	Dalam Hal
1.	Pengelola Urusan Pelayanan Pelanggan	Instalasi Humas dan Pelayanan Pelanggan.	Meminta saran bila ada kesulitan dengan pekerjaannya.
2.	Pengelola Urusan Humas	Instalasi Humas dan Pelayanan Pelanggan.	Meminta saran bila ada kesulitan dengan pekerjaannya.
3.	Staf Infokes	Instalasi Infokes	Koordinasi
4.	Staf Rajal	Instalasi Rawat Jalan	Koordinasi
5.	Staf Ranap	Instalasi Rawat Inap	Koordinasi
6.	Staf Farmasi	Instalasi Farmasi	Koordinasi
7.	Staf Gizi	Instalasi Gizi	Koordinasi
8.	Staf Tata Rekening/ Kasir/Jaminan	Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana	Koordinasi



RUMAH SAKIT ANAK dan BUNDA

Harapan Kita

Jl. Let. Jen. S. Parman 87
Slipi, Jakarta

**INSTALASI HUMAS DAN PELAYANAN
PELANGGAN
DIREKTORAT UMUM DAN OPERASIONAL**

No. Dokumen

No. Revisi

Halaman

2/2014

3 / 4

CONTROLLED DOCUMENT

11. Persyaratan Jabatan.
A. PANGKAT/GOL

Pengatur Muda Tk I / Penata Muda , II C/ III A.
D III/S1 Komunikasi/Humas

B. PENDIDIKAN

C. KURSUS/PELATIHAN :

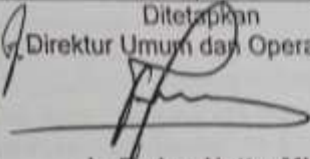
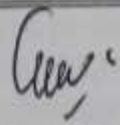
C.1. PENJENJANGAN.
C.2. TEHNIS.

1. Pelatihan Service Excelent
2. Pelatihan Komunikasi Efektif
3. Pelatihan Handling Complain
4. Pelatihan Bahasa Inggris

D. PENGALAMAN KERJA

> 1 Tahun

LAMPIRAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNDA "HARAPAN KITA"  Jl. Let Jend S Parman 87 Slipi, Jakarta	PENERIMAAN PELANGGAN		
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	No. Dokumen 01/05/HK/02	No. Revisi 1	Halaman 1/4
1. Pengertian	Tanggal terbit 2/9/2012	Ditetapkan Direktur Umum dan Operasional  <u>dr. Embry Netty, MKes</u> NIP. 19571111 198710 2 001	
2. Tujuan	Penerimaan pelanggan pelanggan eksternal dan internal rumah sakit oleh <i>Customer Service</i> sesuai dengan standar pelayanan sikap meliputi salam, senyum, ramah, sapa dan menawarkan bantuan.		
3. Kebijakan	1. Mengoptimalkan peran <i>Customer Service</i> dalam mempertahankan pelanggan agar tetap loyal pada RSAB Harapan Kita.. 2. Memberikan layanan penerimaan pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan sikap rumah sakit.		
Dibuat Oleh : Instalasi Hubungan Masyarakat dan Pelayanan Pelanggan	Pelayan sikap <i>Customer Service</i> dilaksanakan oleh Koordinator Pelayanan Pelanggan di bawah koordinasi Instalasi Hubungan Masyarakat dan Pelayanan Pelanggan. Paraf :  Syahridal, S.Kp, MARS		

CONTROLLED DOCUMENT

RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNDA
"HARAPAN KITA"



Jl. Let Jend S Parman 87
Slipi, Jakarta

PENERIMAAN PELANGGAN

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
01/05/HIP/021	1	2/4

4. Prosedur

1. Sikap menyambut pelanggan.
 - a. Berdiri dan berikan senyum dengan tulus dan ramah dengan menatap wajah pada saat menyambut kedatangan pelanggan. Hal ini harus dilakukan secara konsisten.
 - b. Berdiri saat menyambut pelanggan dengan berjabat tangan hangat dan dengan sikap yang bersahabat, sambil mengucapkan salam
 - c. Waktu menyapa harus disesuaikan dengan waktu contoh "Selamat Pagi Pak/Tbu" ketika pagi hari, "Selamat Siang Pak/Tbu" ketika siang hari.
 - d. Persilahkan pelanggan duduk dengan menunjukkan kursinya disertai dengan gerakan tangan.
 - e. Meminta izin terlebih dahulu jika akan memotong pembicaraan pelanggan, ucapkan "mohon maaf", atau "maaf sebelumnya".
2. Sikap dalam memberikan pelayanan
 - a. Sikap/posisi duduk tegak, agak maju ke depan dan sikap tangan diletakkan di atas meja
 - b. Sebutkan dan tanyakan nama pelanggan dalam percakapan dengan pelanggan
 - c. Pada saat pelanggan berbicara, berikan tanda bahwa Anda menyimak pembicaraan pelanggan dengan anggukan atau kata-kata singkat, seperti baik Pak/Tbu.
 - d. Jadilah pendengar yang baik dan usahakan untuk mengerti pelanggan.
 - e. Jika pelanggan menyampaikan keluhan (*Complain*) berikan rasa empati.
 - f. Saat melayani fokuslah kepada wajah dan pernyataan /ucapan pelanggan.
 - g. Tidak sedang dalam keadaan makan/minum.
 - h. Tidak berbicara dengan staf lain kecuali sangat penting, dan meminta izin pelanggan terlebih dahulu.
 - i. Pada saat jam layanan, tidak diperkenankan sambil menerima telepon pribadi ataupun melalui *handphone*.

CONTROL

**RUMAH SAKIT ANAK DAN BUNDA
"HARAPAN KITA"**



**Jl. Let Jend S Parman 87
Slipi, Jakarta**

PENERIMAAN PELANGGAN

No. Dokumen

01/05/HP/021

No. Revisi

1

Halaman

4/4

5. Unit Kerja Terkait

- 5.1 Instalasi Rawat Jalan
- 5.2 Instalasi Rawat Inap
- 5.3 Instalasi Peristi
- 5.4. Instalasi ICU dan Gawat Darurat
- 5.5 Instalasi Bedah Sentral
- 5.6 Unit Kerja terkait sesuai kebutuhan.

CONTROLLED DOCUMENT