



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	445/033/RSUDP/2025
Tanggal Pembuatan	29 September 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	29 September 2025
Disahkan oleh	Plt. DIREKTUR RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG A dr. RIA AGUSTINE NIP. 198108152010012010
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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
7. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Wilayah Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
8. 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;
9. 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*

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

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 ketidakteraturan

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 front office sudah bersih dan nyaman	-
2	Mengeluskan dan menyiapkan alat dan perlengkapan informasi			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 disiapkan	-
3	Membaca buku laporan kegiatan humas RS dan mencatat informasi kegiatan RS terkait			Buku Laporan Kegiatan Humas RS, dan Buku Tulis	5 menit	Mengetahui kegiatan-kegiatan humas RS	-
4	Memeriksa kembali jadwal praktek dokter dengan menghubungi koordinator Poliklinik untuk memastikan dokter praktek			Pesawat telepon internal dan Buku Catatan	1-5 menit	Komunikasi/pembicaraan telepon/secara langsung	-
5	Menerima Telepon			Pesawat telepon internal/ Eksternal dan Buku Catatan	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 Kuesioner Kepuasan Pasien	1-5 menit	Ke Poli, Kasir dan Ranap	-
7	Merapikan 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 ditindak lanjuti pengolah	