



ORIGINAL

 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619 , 5343806 Fax: 031-5317503		PENERIMAAN TAMU		
Standar Prosedur Operasional	Nomor Dokumen : <i>004</i> /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : <i>1</i> /2	
	Tanggal Terbit : 01 Februari 2021	Ditetapkan Direktur, <i>a</i>   RS MATA UNDAAN dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.		
Pengertian	Penerimaan Tamu adalah kegiatan menerima dan melayani tamu yang bertujuan untuk bertemu dengan Manajemen rumah sakit.			
Tujuan	1. Memberikan pelayanan prima kepada tamu. 2. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu.			
Kebijakan	Peraturan Direktur RS. Mata Undaan Nomor : 086B/PER/DIR/RSMU/I/2019 Tanggal 17 Januari 2019 tentang Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.			
Prosedur	Persiapan : Alat : 1. <i>Handy Talkie</i> ; 2. Buku Saku; 3. Jurnal tamu; 4. ATK; 5. <i>ID Card</i> Tamu; 6. Buku Penyimpanan Identitas. Waktu : Setiap Hari Petugas : <i>Security Guard, Leader Of Duty</i> dan <i>Site Coordinator</i> Tempat : Pos 1 (Lobby) Pelaksanaan 1. Sambut tamu dengan sikap tangan kanan memegang bagian dada kiri atas. 2. Berikan senyum kepada tamu. 3. Ucapkan sapa dan salam " Selamat Pagi/ Siang/ Malam Bapak/ Ibu, ada yang bisa Saya Bantu? " 4. Tanyakan keperluan tamu. 5. Tanyakan identitas tamu. 6. Konfirmasi keperluan tamu ke bagian/ unit yang dituju. 7. Isi jurnal tamu. 8. Minta identitas (KTP/ SIM/ <i>ID Card</i>) tamu untuk ditukar dengan <i>ID Card</i> Tamu.			

ORIGINAL

PENERIMAAN TAMU			
 RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503	Nomor Dokumen : <i>024</i> /SPO/DIR/RSMU/II/2021	Nomor Revisi : 000	Halaman : 2 /2
	Standar Prosedur Operasional	Tanggal Terbit : 01 Februari 2021	Ditetapkan Direktur   RS MATA UNDAAN dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.
	9. Arahkan tamu dengan sikap tangan kanan menunjuk sesuai dengan tujuan. 10. Kembalikan identitas (KTP/ SIM/ <i>ID Card</i>) tamu dan tukar dengan <i>ID Card</i> Tamu, apabila telah selesai. 11. Ucapkan " Terima Kasih atas Kunjungannya, Semoga Sehat Selalu ".		
Instalasi Terkait	1. <i>Security</i> 2. Seluruh Bagian/ Instalasi/ Unit		