

**PERATURAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT INTAN HUSADA  
NOMOR : 064/PER/DIR/RSIH/VI/2022**

**TENTANG  
PANDUAN *GROOMING* STAF**

**RS INTAN HUSADA**

Jl. Mayor Suherman No. 72 Tarogong Kidul – Garut 44151

**LEMBAR VALIDASI**  
**PANDUAN GROOMING STAF**  
**NOMOR: 064/PER/DIR/RSIH/VI/2022**

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Penyusun</b>	:	Atri Fitri Rahmi, S.S	Kepala Unit SDM & Diklat		17.06.2022
<b>Verifikator</b>	:	Maya Anggraini, S.Pd	Manajer Umum & SDM		17.06.2022
	:	Depi Rismayanti, S.Kep	Manajer Keperawatan		17.06.2022
	:	Wahyu Suprayogo, SE.MM	Manajer Marketing dan Keuangan		17.06.2022
	:	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan Medik		17.06.2022
<b>Validator</b>	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		17/06/2022

**LEMBAR PENGESAHAN  
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA  
NOMOR : 064/PER/DIR/RSIH/VI/2022**

**TENTANG  
PANDUAN *GROOMING* STAF  
DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA,**

Menimbang:

- a. bahwa staf merupakan salah satu faktor utama penentu kualitas pelayanan di RS Intan Husada.
- b. bahwa untuk memberikan pelayanan yang terbaik dibutuhkan peran serta dari seluruh staf.
- c. bahwa RS Intan Husada dalam menjalankan kegiatannya sebagai badan usaha yang bergerak di bidang kesehatan memerlukan staf di bagian klinis dan non klinis mulai dari *front office* hingga *back office*.
- d. bahwa RS Intan Husada perlu memastikan staf bekerja dengan profesional dan maksimal di setiap unit kerja.
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, c, dan d, maka Direktur perlu menetapkan Peraturan Direktur tentang Panduan *Grooming* Staf.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;
6. Peraturan Direktur Utama PT. RS Intan Husada Nomor 052/PT-RSIH/X/2021-S0 Tentang Struktur dan Tata Kerja RS Intan Husada;
7. Keputusan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 34/PT-RSIH/XI/2021-S2 Tentang Pengangkatan drg. Muhammad Hasan, MARS Sebagai Direktur Rumah Sakit Intan Husada;

8. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen RS;
9. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3706/A000/XI/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Unit SDM dan Diklat;

### MEMUTUSKAN

**Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR TENTANG PANDUAN GROOMING STAF**

Kesatu : Memberlakukan Peraturan Direktur Nomor 064/PER/DIR/RSIH/VI/2022 Tentang Panduan *Grooming* Staf di RS Intan Husada.

Kedua : Panduan *Grooming* Staf di RS Intan Husada digunakan sebagai acuan dalam penatalaksanaan *grooming* staf di RS Intan Husada.

Ketiga : Adapun panduan tersebut terlampir dalam peraturan Direktur ini, dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan.

Keempat : Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut  
Pada Tanggal : 17 Juni 2022  
Direktur,



**drg. Muhammad Hasan, MARS**  
**NIP. 21110183633**

## DAFTAR ISI

LEMBAR VALIDASI	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI.....	i
BAB I. DEFINISI .....	1
BAB II. RUANG LINGKUP .....	3
BAB III. TATA LAKSANA .....	4
BAB IV. DOKUMENTASI .....	17
DAFTAR PUSTAKA.....	18



## BAB I DEFINISI

**Grooming Staf** adalah penampilan diri secara keseluruhan dari seorang staf RS Intan Husada, yang merupakan gabungan dari cara berpakaian, gaya bicara, sikap dan perilaku, mimik wajah dan bahasa tubuh yang baik, sehingga menimbulkan kesan pertama yang positif saat staf berhadapan langsung dengan *customer*. Manfaat *grooming* staf antara lain:

- 1) Membangkitkan rasa percaya diri dan optimalitas dari seluruh staf
- 2) Meningkatkan citra RS Intan Husada menjadi lebih profesional dan terpercaya

Yang termasuk ke dalam *grooming* staf RS Intan Husada yaitu:

**A. Grooming untuk Staf Medis dan Apoteker**

Yaitu *grooming* untuk seluruh Dokter yang bekerja sebagai karyawan di RS Intan Husada, serta *grooming* untuk seluruh Apoteker yang bekerja di RS Intan Husada, baik itu Apoteker Penanggung Jawab maupun Apoteker Pendamping.

**B. Grooming untuk Staf Perawat dan Penunjang**

Yaitu *grooming* untuk seluruh Perawat dan Bidan yang bekerja di RS Intan Husada dan *grooming* untuk seluruh staf penunjang medis dan penunjang nonmedis RS Intan Husada. Staf penunjang medis terdiri dari Radiografer dan Analis Laboratorium serta Tenaga Teknik Kefarmasian, sedangkan staf penunjang nonmedis terdiri dari Ahli Gizi dan Perekam Medik.

→ Fisioterapi  
Sanitarian  
Terapis Gigi

**C. Grooming untuk Staf Koki dan Pramusaji**

Yaitu *grooming* untuk seluruh staf RS Intan Husada yang bertugas memasak ataupun mengantarkan makan dan minum *customer*, baik di *cafeteria* maupun ke ruang perawatan.

**D. Grooming untuk Staf Front Office**

Yaitu *grooming* untuk seluruh staf RS Intan Husada yang bekerja di area *front office*, yang terdiri dari Staf Pendaftaran dan Kasir.

**E. Grooming untuk Staf Back Office**

Yaitu *grooming* untuk seluruh staf RS Intan Husada yang bekerja di area *back office*, yang tidak melayani pasien atau keluarga pasien secara langsung.

**F. Grooming untuk Staf Umum**

Yaitu *grooming* untuk seluruh staf yang bertugas di lapangan dalam hal *maintenance* dan *housekeeping*, yang terdiri dari Staf Pemeliharaan Sarana dan Prasarana, Staf Dinas Luar, Office Boy, Operator Kesehatan Lingkungan, serta Staf Binatu dan Staf Ambulans.

**G. Grooming untuk Manajemen**

Yaitu *grooming* untuk top manajemen RS Intan Husada, yang terdiri dari Direktur dan para Manajer.

**H. Etika Menelepon dan Menerima Telepon untuk Seluruh Staf**

Yaitu etika atau standar ketentuan yang berlaku di RS Intan Husada yang harus dilakukan oleh seluruh staf ketika hendak menelepon maupun menerima panggilan telepon.

**I. Etika Melayani Pasien, Keluarga Pasien, Pengunjung atau Tamu untuk Seluruh Staf**

Yaitu etika atau standar ketentuan yang berlaku di RS Intan Husada yang harus dilakukan oleh seluruh staf ketika hendak melayani pasien atau keluarga pasien, serta etika ketika melayani pengunjung maupun tamu yang datang ke RS Intan Husada.

**J. Etika Menggunakan *Lift* untuk Seluruh Staf**

Yaitu etika atau standar ketentuan yang berlaku di RS Intan Husada yang harus dilakukan oleh seluruh staf ketika hendak menggunakan *lift*.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Panduan *Grooming* Staf RS Intan Husada, terdiri dari :

#### **A. Umum**

1. Kesehatan & Kebersihan Pribadi
2. Penampilan Wajah
3. Potongan Rambut
4. Kumis dan Jenggot
5. Pewarna Rambut
6. Tangan dan Kuku
7. Jam Tangan
8. Perhiasan (Cincin, Anting, Gelang & Kalung)
9. Kacamata & Lensa Kontak
10. Sepatu
11. Seragam
12. Standar Etika
13. Standar Waktu Menyapa
14. Bahasa yang Digunakan
15. Sikap dan Perilaku

#### **B. Khusus**

1. *Grooming* untuk Staf Medis dan Apoteker
2. *Grooming* untuk Staf Perawat dan Penunjang
3. *Grooming* untuk Staf Koki dan Pramusaji
4. *Grooming* untuk Staf *Front Office*
5. *Grooming* untuk Staf *Back Office*
6. *Grooming* untuk Staf Umum
7. *Grooming* untuk Manajemen
8. Etika Menelepon dan Menerima Telepon untuk Seluruh Staf
9. Etika Melayani Pasien, Keluarga Pasien, Pengunjung atau Tamu untuk Seluruh Staf
10. Etika Menggunakan *Lift* untuk Seluruh Staf



### BAB III TATA LAKSANA

#### A. Tata Laksana Umum

Tata Laksana Umum adalah tata laksana *grooming* secara keseluruhan yang berlaku untuk semua staf RS Intan Husada dengan ketentuan sebagai berikut:

##### 1. Kesehatan & Kebersihan Pribadi

- Diwajibkan mandi dan menggunakan deodoran sebelum beraktivitas kerja.
- Tidak menggunakan parfum atau minyak wangi yang menyengat, kecuali *cologne* yang ringan.
- Menyikat gigi secara teratur, terutama setelah makan.
- Jika perlu, dianjurkan untuk menggunakan *breath spray* atau *mouthwash* agar tidak bau mulut.
- Bagi perokok, diwajibkan untuk lebih memperhatikan kebersihan mulut dan keharuman napas.
- Tidak diperkenankan memiliki tato di area tubuh.

##### 2. Penampilan Wajah

- Wajah harus bersih dan memakai make up natural.
- Tidak diperkenankan bersolek di area public.
- Bagi pria, kumis dan jenggot dicukur rapi setiap hari sebelum bekerja.
- Menampilkan ekspresi wajah senyum dan ramah apabila berada di tempat kerja.

##### 3. Potongan Rambut

- Tidak diperkenankan memotong rambut dengan gaya yang ekstrim.
- Cuci rambut secara teratur agar tidak lepek dan bau.
- Rambut harus selalu bersih, disisir rapi, elegan, dan tampak profesional.
- Rambut harus rapi serta tidak menutupi wajah.
- Bagi pria, potongan rambut harus pendek diatas kerah dan tidak menutupi telinga serta jambang harus pendek.

##### 4. Kumis dan Jenggot

- Jika berjenggot, panjang jenggot tidak melebihi 2 mm.
- Jika berkumis, kumis tipis dan rapi.

##### 5. Pewarna Rambut

- Rambut harus berwarna hitam atau coklat natural.
- Warna cat rambut harus konservatif, atau warna alami bagi rambut orang Asia dan senada dengan warna alis.
- Tidak diperkenankan mengecat rambut yang berwarna-warni atau sebagian-sebagian.

##### 6. Tangan dan Kuku

- Kebersihan tangan dan kuku harus di jaga selama jam kerja.
- Luka pada tangan atau kuku harus ditutup dengan plester.
- Cucilah tangan setelah ke toilet atau setelah memegang sampah dan jika batuk atau bersin tutup mulut dengan tisu atau sapu tangan.
- Kuku tangan dan kaki tidak boleh panjang, harus dijaga kondisinya agar tetap sehat dan bersih.

- e) Tidak diperkenankan menggunakan kutek atau pewarna kuku, kuku palsu, atau aksesoris kuku.

#### **7. Jam Tangan**

- a) Jam tangan harus berbentuk sederhana dan formal.
- b) Ukuran jam tangan tidak terlalu besar, disesuaikan dengan pergelangan tangan
- c) Tidak diperkenankan menggunakan jam tangan gaul dengan warna yang terlalu mencolok selama jam kerja .

#### **8. Perhiasan (Cincin, Anting, Gelang & Kalung)**

- a) Tidak diperkenankan memakai perhiasan yang berlebihan saat bekerja.
- b) Hanya diperkenankan untuk menggunakan 1 (satu) buah cincin yang bernuansa warna perak atau emas, berdesain sederhana dan berukuran kecil.
- c) Tidak diperkenankan memakai cincin dengan memakai hiasan batu yang mencolok.
- d) Tidak diperkenankan selama jam kerja menggunakan semua jenis gelang, baik itu gelang tangan maupun gelang kaki.
- e) Tidak diperkenankan memakai kalung yang mencolok saat bekerja.
- f) Dilarang menindik dan memakai anting di hidung.
- g) Bagi pria, dilarang menindik telinga dan memakai anting.

#### **9. Kacamata & Lensa Kontak**

- a) Jika menggunakan kacamata, yang diperkenankan adalah frame dan lensa yang sederhana.
- b) Tidak diperkenankan memakai lensa dan frame berwarna-warni yang mencolok.
- c) Jika menggunakan lensa kontak, yang diperkenankan adalah warna natural (hitam/coklat).
- d) Apabila dokter menyarankan menggunakan lensa berwarna tertentu karena alasan kesehatan, maka harus menyerahkan surat rekomendasi dari dokter yang bersangkutan.

#### **10. Sepatu**

- a) Sepatu yang diperkenankan untuk bekerja adalah sepatu berwarna hitam polos.
- b) Bagi staf yang bekerja di lapangan, diperkenankan menggunakan sepatu casual.
- c) Tidak diperkenankan menggunakan sandal pada saat bekerja atau saat berada di di area publik.

#### **11. Seragam**

- a) Seragam yang digunakan saat bekerja adalah sesuai dengan ketentuan.
- b) Seragam yang digunakan harus rapih dan bersih.
- c) Tidak diperkenankan menggunakan seragam selain yang telah ditentukan, kecuali untuk kegiatan tertentu yang telah disetujui oleh Direktur.
- d) Seragam hanya digunakan di area RS Intan Husada, kecuali dalam rangka menjalankan tugas kedinasan di luar area rumah sakit, seperti menghadiri undangan, acara pertemuan, rapat koordinasi dan lain sebagainya.
- e) Sebelum dan sesudah bertugas, seragam dilepas atau ditutupi menggunakan jaket.
- f) Semua staf wajib menjaga dan merawat seragam dengan baik dan bertanggung jawab.



## 12. Standar Etika

- a) Dilarang merokok di lingkungan RS Intan Husada.
- b) Tidak diperkenankan bermain *game* atau melakukan hal lain di luar pekerjaan pada saat jam kerja.
- c) Tidak diperkenankan mengumpat atau berteriak sehingga mengganggu kenyamanan orang sekitar.
- d) Tidak diperkenankan membiarkan pasien atau keluarga pasien menunggu terlalu lama.
- e) Tidak diperkenankan menggunakan atau memainkan HP (*Hand Phone*) di area pelayanan pada saat berdinass yang dapat mengganggu kelancaran proses kerja sehingga pasien/keluarga pasien/pelanggan tidak terlayani dengan baik.

## 13. Standar Waktu Menyapa

- a) Pagi : Pukul 01.00 – 11.00 WIB
- b) Siang : Pukul 11.00 – 15.00 WIB
- c) Sore : Pukul 15.00 – 18.00 WIB
- d) Malam : Pukul 18.00 – 01.00 WIB

## 14. Bahasa yang Digunakan

Dalam menghadapi *customer*, bahasa yang digunakan oleh staf adalah bahasa *customer*. Bila staf tidak lancar menggunakan bahasa *customer*, staf menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

## 15. Sikap dan Perilaku

- a) Menunjukkan sikap tubuh yang baik.
- b) Memberikan senyuman yang tulus.
- c) Senantiasa bersikap ramah.
- d) Mengamati dan mendengar saat orang lain berbicara.
- e) Menunjukkan ekspresi dan bahasa tubuh yang menyenangkan.
- f) Berpenampilan yang rapih.
- g) Berbicara dengan jelas dan sopan
- h) Berempati/turut merasakan perasaan orang lain.
- i) Saling menghormati dan menghargai.

## B. Tata Laksana Khusus

Tata Laksana Khusus adalah tata laksana *grooming* untuk masing-masing staf di RS Intan Husada sesuai dengan ruang lingkup yang ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

### 1. Tata Laksana *Grooming* untuk Staf Medis dan Apoteker

#### a) Wanita

- 1) Menggunakan jas sesuai dengan profesinya.
- 2) Yang tidak menggunakan kerudung:
  - Panjang rambut yang melebihi kerah baju harus diikat rapi, tidak boleh terurai.
  - Poni rambut harus dijepit ke belakang atau ke samping, tidak boleh terurai.
  - Panjang rok minimal sebatas lutut dan tidak ketat.
- 3) Yang menggunakan kerudung:
  - Warna kerudung disesuaikan dengan pakaian yang digunakan dan tidak

mencolok.

- Boleh menggunakan model kerudung langsung pakai dan minim aksesoris (khusus Staf Medis).
- 4) Menggunakan makeup dan lipstick dengan warna tidak mencolok dan bulu mata tambahan tidak berlebihan.
  - 5) Pasang nametag dibagian dada sebelah kiri dengan dijepit atau menggunakan tali/dikalung jika tidak ada tempat nametag.
  - 6) Dapat menggunakan jam tangan.
  - 7) Sepatu berwarna gelap disesuaikan dengan pakaian yang digunakan (khusus Staf Medis), bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).
  - 8) Bila menggunakan kaos kaki, gunakan warna krem atau senada dengan kulit.

**b) Pria**

- 1) Menggunakan kemeja dan jas sesuai dengan profesinya.
- 2) Pasang nametag di tempat yang disediakan dengan dijepit atau menggunakan tali/dikalung jika tidak ada tempat nametag.
- 3) Kumis dan janggut dicukur rapi dan tidak boleh memelihara brewok.
- 4) Dapat menggunakan jam tangan.
- 5) Sepatu berwarna gelap disesuaikan dengan pakaian yang digunakan (khusus Staf Medis), bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).

**2. Tata Laksana Grooming untuk Staf Perawat dan Penunjang**

**a) Wanita**

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Staf yang tidak menggunakan kerudung :
  - Rambut berwarna alami atau natural
  - Panjang rambut yang melebihi kerah baju harus diikat rapi, dicepol menggunakan *hairnet*, tidak boleh terurai.
  - Khusus perawat, rambut dimasukkan ke dalam *cap* dengan jepit berwarna hitam.
  - Poni rambut harus dijepit ke belakang atau ke samping, tidak boleh terurai.
  - Lengan baju tidak boleh digulung dan atau menggunakan manset.
- 3) Staf yang menggunakan kerudung:
  - Warna kerudung sesuai seragam, polos dan segi empat serta dimasukkan ke dalam baju seragam.
  - Tidak boleh menggunakan model kerudung langsung pakai (blus).
  - Apabila menggunakan ciput, warna ciput senada dan polos tanpa aksesoris.
  - Khusus perawat, *cap* dipasang di kepala di luar kerudung dengan tegak dan rapih.
  - Lengan baju tidak boleh digulung dan atau menggunakan manset.
- 4) Menggunakan *makeup* dan *lipstick* dengan warna tidak mencolok dan berlebihan, tidak boleh menggunakan bulu mata tambahan (palsu) dan kutek.



- 5) Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit, tidak boleh menggunakan tali/dikalung.
- 6) Jam tangan tidak boleh dipasang, harus disimpan dikantong seragam.
- 7) Sepatu berwarna hitam polos dan *flat shoes*, bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).
- 8) Bila menggunakan kaos kaki, gunakan warna krem atau senada dengan kulit.

**b) Pria**

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Lengan baju dan celana tidak boleh digulung dan kancing baju terbuka.
- 3) Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit, tidak boleh menggunakan tali/dikalung.
- 4) Kumis dan janggut dicukur rapi dan tidak boleh memelihara brewok, rambut pendek berwarna alami atau natural.
- 5) Jam tangan tidak boleh dipasang, disimpan dikantong seragam.
- 6) Sepatu berwarna hitam polos, dan menggunakan kaos kaki warna hitam polos, serta bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).

**3. Tata Laksana *Grooming* untuk Staf Koki dan Pramusaji**

**a) Wanita**

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Staf yang tidak menggunakan kerudung:
  - a) Rambut berwarna alami atau natural
    - Panjang rambut yang melebihi kerah baju harus diikat rapi, dicepol menggunakan *haimet*, tidak boleh terurai
    - Rambut dimasukkan ke dalam *cap* dengan jepit berwarna hitam
    - Poni rambut harus dijepit ke belakang atau ke samping, tidak boleh terurai
    - Lengan baju tidak boleh digulung, kecuali koki
  - b) Staf yang menggunakan kerudung:
    - Warna kerudung sesuai seragam, polos dan segi empat serta dimasukkan ke dalam baju seragam
    - Tidak boleh menggunakan model kerudung langsung pakai (blus)
    - Apabila menggunakan ciput, warna ciput senada dan tanpa aksesoris
    - Untuk *cap* dipasang di kepala di luar kerudung dengan tegak dan rapih
    - Lengan baju tidak boleh digulung, kecuali koki
- 3) Menggunakan *makeup* dan *lipstick* dengan warna tidak mencolok dan berlebihan, tidak boleh menggunakan bulu mata tambahan (palsu) dan kutek.
- 4) Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit, tidak boleh menggunakan tali/dikalung.
- 5) Boleh menggunakan jam tangan.
- 6) Sepatu berwarna hitam polos, bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).
- 7) Bila menggunakan kaos kaki, gunakan warna krem atau senada dengan kulit.

**b) Pria**

1. Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
2. Lengan baju dan celana tidak boleh digulung dan kancing baju terbuka.
3. Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit, tidak boleh menggunakan tali/dikalung.
4. Kumis dan janggut dicukur rapi dan tidak boleh memelihara brewok, rambut pendek berwarna alami atau natural.
5. Boleh menggunakan jam tangan.
6. Sepatu berwarna hitam polos, dan menggunakan kaos kaki warna hitam polos, serta bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).

**4. Tata Laksana *Grooming* untuk Staf *Front Office***

**a) Wanita**

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Yang tidak menggunakan kerudung:
  - Rambut berwarna alami atau natural.
  - Panjang rambut yang melebihi kerah baju harus di cepol menggunakan *hairnet*.
  - Poni rambut harus dijepit ke belakang atau ke samping, tidak boleh terurai.
  - Lengan baju tidak boleh digulung dan atau menggunakan manset.
  - Panjang rok minimal sebatas lutut dan tidak ketat.
- 3) Yang menggunakan kerudung:
  - Warna kerudung disesuaikan dengan jadwal pemakaian seragam, polos dan segi empat serta dimasukkan ke dalam baju seragam.
  - Tidak boleh menggunakan model kerudung langsung pakai (blus).
  - Apabila menggunakan ciput, warna ciput harus senada dengan warna kerudung.
  - Lengan baju/blazer tidak boleh digulung atau dilipat.
  - Seragam yang digunakan tidak ketat.
  - Dapat menggunakan kaos kaki dan warna disesuaikan dengan warna kulit.
- 4) Menggunakan *makeup* dan *lipstick* serta boleh menggunakan bulu mata tambahan tapi tidak berlebihan, tidak boleh menggunakan kutek.
- 5) Pasang *nametag* dibagian dada sebelah kiri dengan dijepit atau menggunakan tali/dikalung jika tidak ada tempat *nametag*.
- 6) Dapat menggunakan jam tangan dan perhiasan yang tidak berlebihan.
- 7) Sepatu formal berwarna hitam polos, berhak maksimal 7 cm, bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).
- 8) Bila menggunakan kaos kaki, gunakan warna krem atau senada dengan kulit.



**b) Pria**

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Lengan baju/blazer dan celana tidak boleh digulung.
- 3) Pasang nametag dibagian dada sebelah kiri dengan dijepit atau menggunakan tali/dikalung jika tidak ada tempat nametag.
- 4) Kumis dan janggut dicukur rapi dan tidak boleh memelihara brewok, rambut berwarna alami atau natural.
- 5) Dapat menggunakan jam tangan.
- 6) Sepatu formal berwarna hitam polos, dan menggunakan kaos kaki warna hitam polos, bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).

**5. Tata Laksana Grooming untuk Staf Back Office**

**a) Wanita**

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Yang tidak menggunakan kerudung:
  - Panjang rambut yang melebihi pundak harus diikat rapi atau dicepol menggunakan *hairnet*, tidak boleh terurai.
  - Rambut berwarna alami atau natural.
  - Poni rambut harus dijepit ke belakang atau ke samping, tidak boleh terurai.
  - Lengan baju tidak boleh digulung dan atau menggunakan manset.
  - Panjang rok minimal sebatas lutut dan tidak ketat.
- 3) Yang menggunakan kerudung:
  - Warna kerudung harus disesuaikan dengan jadwal pemakaian seragam, polos dan segi empat. Bagian depan diikat rapi ke belakang dalam agar tidak menutupi *nametag*, bagian belakang terurai menutupi tengkuk.
  - Tidak boleh menggunakan model kerudung langsung pakai (blus).
  - Apabila menggunakan ciput, warna ciput harus senada dengan warna kerudung.
  - Lengan baju tidak boleh digulung dan atau menggunakan manset.
  - Dapat menggunakan kaos kaki dan warna disesuaikan dengan warna kulit.
- 4) Menggunakan *makeup* dan *lipstick* dengan warna tidak mencolok dan bulu mata tambahan tidak berlebihan, tidak boleh menggunakan kutek.
- 5) Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit atau menggunakan tali/dikalung jika tidak ada tempat nametag.
- 6) Dapat menggunakan jam tangan dan perhiasan yang tidak berlebihan.
- 7) Sepatu berwarna hitam polos, bila berhak maksimal 5 cm, bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).
- 8) Bila menggunakan kaos kaki, gunakan warna krem atau senada dengan kulit.

**b) Pria**

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Lengan baju dan celana tidak boleh digulung.
- 3) Baju atasan dimasukan ke dalam celana dan memakai sabuk berwarna hitam.

- 4) Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit atau menggunakan tali/dikalung jika tidak ada tempat *nametag*.
- 5) Kumis dan janggut dicukur rapi dan tidak boleh memelihara brewok, rambut berwarna alami atau natural.
- 6) Dapat menggunakan jam tangan.
- 7) Sepatu berwarna hitam polos, dan menggunakan kaos kaki warna hitam polos, serta bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).

## 6. Tata Laksana *Grooming* untuk Staf Umum

### a) Wanita

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Yang tidak menggunakan kerudung:
  - Panjang rambut yang melebihi kerah baju harus dicepol menggunakan *hairnet*.
  - Poni rambut harus dijepit ke belakang atau ke samping, tidak boleh terurai.
  - Lengan baju tidak boleh digulung dan atau menggunakan manset.
- 3) Yang menggunakan kerudung:
  - Warna kerudung disesuaikan dengan seragam, polos dan segi empat serta dimasukkan ke dalam baju seragam.
  - Tidak boleh menggunakan model kerudung langsung pakai (*blus*).
  - Apabila menggunakan ciput, warna ciput harus sama dengan warna kerudung.
  - Lengan baju tidak boleh digulung dan atau menggunakan manset.
- 4) Menggunakan *makeup* dan *lipstick* dengan warna tidak mencolok dan tidak boleh terpasang bulu mata tambahan (*palsu*), tidak boleh menggunakan kutek.
- 5) Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit. Tidak boleh menggunakan tali/dikalung.
- 6) Dapat menggunakan jam tangan.
- 7) Sepatu berwarna hitam polos, bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).
- 8) Bila menggunakan kaos kaki, gunakan warna krem atau senada dengan kulit

### b) Pria

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Lengan baju dan celana tidak boleh digulung dan kancing baju terbuka.
- 3) Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit. Tidak boleh menggunakan tali/dikalung.
- 4) Kumis dan janggut dicukur rapi dan tidak boleh memelihara brewok.
- 5) Jam tangan boleh dipasang.
- 6) Sepatu berwarna hitam polos, dan menggunakan kaos kaki warna hitam polos. Bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).



## 7. Tata Laksana *Grooming* untuk Manajemen

### a) Wanita

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit.
- 2) Yang tidak menggunakan kerudung:
  - Panjang rambut yang melebihi kerah baju harus diikat rapi, tidak boleh terurai.
  - Poni rambut harus dijepit ke belakang atau ke samping, tidak boleh terurai.
  - Panjang rok minimal sebatas lutut dan tidak ketat.
- 3) Yang menggunakan kerudung:
  - Warna kerudung harus disesuaikan dengan jadwal pemakaian seragam, polos dan segi empat. Bagian depan diikat rapi ke belakang dalam agar tidak menutupi *nametag*, bagian belakang terurai menutupi tengkuk
  - Tidak boleh menggunakan model kerudung langsung pakai (blus).
  - Apabila menggunakan ciput, warna ciput harus senada dengan warna kerudung
  - Lengan baju tidak boleh digulung dan atau menggunakan manset
  - Dapat menggunakan kaos kaki dan warna disesuaikan dengan warna kulit
- 4) Menggunakan *makeup* dan *lipstick* dengan warna tidak mencolok dan bulu mata tambahan (palsu) tidak berlebihan, tidak boleh menggunakan kutek.
- 5) Pasang *nametag* dibagian dada sebelah kiri dengan dijepit atau menggunakan tali/dikalung jika tidak ada tempat *nametag*.
- 6) Dapat menggunakan jam tangan.
- 7) Sepatu berwarna hitam polos, bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).
- 8) Bila menggunakan kaos kaki, gunakan warna krem atau senada dengan kulit

### b) Pria

- 1) Seragam harus bersih, rapi dan hanya digunakan di area rumah sakit, memakai dasi (kecuali saat menggunakan batik).
- 2) Pasang *nametag* di tempat yang disediakan dengan dijepit atau menggunakan tali/dikalung jika tidak ada tempat *nametag*.
- 3) Kumis dan janggut dicukur rapi dan tidak boleh memelihara brewok.
- 4) Jam tangan boleh dipasang.
- 5) Sepatu berwarna hitam polos, bagian belakang sepatu (tumit) tidak boleh dilipat (diinjak).

## 8. Tata Laksana Etika Menelepon dan Menerima Telepon

### a) Menelepon

#### 1) Internal

- Posisikan badan nyaman mungkin baik dalam posisi duduk maupun berdiri.

- Tenangkan diri terlebih dahulu apabila sedang beraktivitas yang menguras energi dengan menarik nafas dalam senyaman mungkin dan tidak boleh menelepon saat emosi belum terkendali.
- Angkat gagang telepon dengan tangan kiri, dan menekan tombol nomor telepon dengan tangan kanan.
- Nada sambung telepon maksimal berbunyi 5 kali dan dapat di ulang sebanyak 2 kali dengan jeda waktu 3 menit.
- Jawab salam, perkenalkan nama penelepon, perkenalkan nama unit/ruangan penelepon, sampaikan pesan dengan nada suara yang ramah.  
*"Selamat Pagi, saya dengan Ani dari Laboratorium, bisa berbicara dengan Perawat Ina...?"*
- Ucapkan terima kasih dan sampaikan salam setelah selesai pembicaraan. *"Terima Kasih, Selamat Pagi..."*

## 2) Eksternal

- Posisikan badan senyaman mungkin baik dalam posisi duduk maupun berdiri.
- Tenangkan diri terlebih dahulu apabila sedang beraktivitas yang menguras energi dengan menarik nafas dalam senyaman mungkin dan tidak boleh menelepon saat emosi belum terkendali.
- Angkat gagang telepon dengan tangan kiri, dan menekan tombol nomor telepon dengan tangan kanan.
- Nada sambung telepon maksimal berbunyi 5 kali dan dapat di ulang sebanyak 2 kali dengan jeda waktu 3 menit.
- Jawab salam, perkenalkan nama penelepon, perkenalkan nama instansi, sampaikan pesan dengan nada suara yang ramah.  
*"Selamat Pagi, saya dengan Ari dari RS Intan Husada, bisa berbicara dengan Pak Dedi...?"*
- Ucapkan terima kasih dan sampaikan salam setelah selesai pembicaraan. *"Terima Kasih, Selamat Pagi..."*

## b) Menerima Telepon

### 1) Internal

- Posisikan badan senyaman mungkin baik saat posisi duduk maupun berdiri.
- Tenangkan diri terlebih dahulu apabila sedang beraktivitas yang menguras energi dengan menarik nafas dalam senyaman mungkin dan tidak boleh menerima telepon saat emosi belum terkendali.
- Nada dering telepon masuk maksimal 3 kali harus sudah diangkat.
- Angkat gagang telepon dengan tangan kiri, sementara tangan kanan siap untuk mencatat pesan dari penelepon.
- Ucapkan salam, perkenalkan nama unit/ruangan, perkenalkan nama yang menerima telepon lalu tawarkan bantuan.  
*"Selamat Pagi, UGD dengan Dewi, ada yang bisa saya bantu?"*
- Sebelum mengakhiri pembicaraan, tawarkan bantuan kembali.



*"Ada lagi yang bisa saya bantu?"*

- Ucapkan terima kasih dan sampaikan salam setelah selesai pembicaraan. *"Terima Kasih, Selamat Pagi"*

## **2) Eksternal**

- Posisikan badan senyaman mungkin baik saat posisi duduk maupun berdiri.
- Tenangkan diri terlebih dahulu apabila sedang beraktivitas yang menguras energi dengan menarik nafas dalam senyaman mungkin dan tidak boleh menerima telepon saat emosi belum terkendali.
- Nada dering telepon masuk maksimal 3 kali harus sudah diangkat.
- Angkat gagang telepon dengan tangan kiri, sementara tangan kanan siap untuk mencatat pesan dari penelepon.
- Ucapkan salam, perkenalkan instansi, perkenalkan nama yang menerima telepon, lalu tawarkan bantuan dan tanyakan nama penelepon.

*"Selamat Pagi, RS Intan Husada dengan Dewi, ada yang bisa saya bantu?"*

*"Mohon maaf dengan siapa saya berbicara?"*

*"Baik Pak/Bu ..... (sebutkan nama penelepon)"*

- Sebelum mengakhiri pembicaraan, tawarkan bantuan kembali.  
*"Ada lagi yang bisa saya bantu Pak/Bu..... (sebutkan nama penelepon)?"*
- Ucapkan terima kasih dan sampaikan salam setelah selesai pembicaraan. *"Terima Kasih, Selamat Pagi"*.
- Nama penelepon disebutkan minimal 3 kali selama pembicaraan.

## **9. Tata Laksana Etika Melayani Pasien, Keluarga Pasien, Pengunjung atau Tamu**

### **a) Ketika Pasien/Keluarga Pasien/Pengunjung/Tamu Menuju Meja Staf**

- 1) Berdiri dengan menyilangkan tangan kanan ke dada kiri dan tersenyum ramah serta lakukan kontak mata.
- 2) Ucapkan salam sesuai standar waktu yang berlaku (Bila ada kursi, staf mempersilakan duduk kepada pasien/keluarga pasien/pengunjung/tamu).
- 3) Tanyakan nama tamu dan tawarkan bantuan.  
*"Selamat Pagi, silakan duduk. Maaf dengan Bapak/Ibu siapa?"*  
*"Ada yang bisa saya bantu Pak/Bu ..... (sebutkan nama tamu)"*

### **b) Ketika Pasien/Keluarga Pasien/Pengunjung/Tamu Menuju Meja Staf Saat Staf Sedang Menerima Telepon**

- 1) Staf menganggukkan kepala kepada tamu yang datang sambil tersenyum ramah dan lakukan kontak mata.
- 2) Staf meminta izin kepada penelepon untuk menerima tamu.  
*"Mohon maaf Pak/Bu.....(nama penelepon), saya izin menerima tamu sebentar ya."*
- 3) Staf berdiri dengan menyilangkan tangan kanan ke dada kiri sambil tersenyum ramah dan lakukan kontak mata, ucapkan salam kepada tamu dan persilakan duduk untuk menunggu kemudian meminta izin menyelesaikan panggilan telepon terlebih dahulu.

*"Selamat pagi Pak/Bu, mohon ditunggu sebentar ya silakan duduk. Saya izin menyelesaikan panggilan telepon terlebih dahulu".*

- 4) Setelah selesai berbicara melalui telepon, staf meletakkan gagang telepon dan kembali menerima tamu yang telah menunggu.
- 5) Mengucapkan terima kasih kepada tamu yang bersedia menunggu, tanyakan nama tamu dan tawarkan bantuan.  
*"Terima kasih atas kesediaannya menunggu."*  
*"Maaf dengan Bapak/Ibu siapa?"*  
*"Ada yang bisa saya bantu Pak/Bu..... (sebutkan nama tamu)?"*

**c) Ketika Telepon Berbunyi Saat Staf Sedang Menerima Tamu**

- 1) Staf meminta izin kepada tamu untuk menerima telepon.  
*"Mohon maaf, saya izin menerima telepon sebentar ya Pak/Bu..... (sebutkan nama tamu)."*
- 2) Apabila kebutuhan penelepon memerlukan penyelesaian waktu yang cukup lama, staf memohon maaf kepada penelepon karena sedang melayani tamu lain dan akan menghubungi kembali setelah selesai melayani tamu, catat nomor telepon dan kebutuhan penelepon.
- 3) Jika kebutuhan penelepon bersifat **urgent/mendesak** dan akan meninggalkan tamu untuk sementara, staf meminta izin terlebih dahulu dan memastikan waktu yang diperlukan.  
*"Pak/Bu..... (sebutkan nama tamu), mohon maaf ada hal yang sangat mendesak untuk segera saya selesaikan. Mohon kesediaannya untuk menunggu, saya izin 5 menit lagi saya akan kembali."*
- 4) Setelah selesai berbicara melalui telepon, staf meletakkan gagang telepon dan kembali melayani tamu.
- 5) Mengucapkan terima kasih kepada tamu yang bersedia menunggu dan melanjutkan pembicaraan.  
*"Terima kasih atas kesediaannya menunggu Pak/Bu.....(sebutkan nama tamu)"* dan lanjutkan pembicaraan.

**10. Tata Laksana Etika Menggunakan Lift**

- a) Dahulukan pasien dan keluarga pasien.
- b) Ketika masuk ke dalam lift, jika ada orang lain sapa dan ucapkan salam sesuai standar waktu menyapa.
- c) Sebelum menekan tombol lift, lihat sekeliling, pastikan tidak lagi orang yang akan masuk ke dalam lift.
- d) Bila posisi kita yang terdekat dengan tombol lift, tekan tombol angka lift untuk lantai yang akan dituju dan tekankan juga tombol angka lift untuk orang lain dengan menanyakan lantai tujuan terlebih dahulu.
- e) Isi lift pada sisi samping dengan menghadap ke pintu lift.
- f) Mengobrol seperlunya.
- g) Semua staf tidak diperkenankan membicarakan masalah pekerjaan di dalam lift, terutama tentang keadaan pasien ataupun perusahaan.
- h) Tidak diperkenankan berkomunikasi menggunakan *handphone* dengan nada tinggi.
- i) Lift digunakan apabila tujuan lebih dari 1 lantai (baik naik maupun turun), tidak



diperkenankan menggunakan *lift* hanya untuk naik atau turun 1 lantai kecuali alasan tertentu.

- j) Ketika ada tamu menanyakan lokasi atau suatu tempat di area RS Intan Husada, staf harus membantu memberikan petunjuk atau arahan lokasi tempat yang dituju dengan merapatkan jari tangan kanan dengan terbuka saat menunjuk arah. Apabila lokasi/tempat yang dituju tidak bisa dilihat langsung, staf mengantarkan tamu ke lokasi yang dituju bila tidak sedang melakukan pekerjaan yang mendesak.

## **BAB IV DOKUMENTASI**

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyimpan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan dari sumber-sumber informasi yang mendukung dan sebagai bukti yang digunakan dalam sebuah laporan pertanggungjawaban sebuah kegiatan. Dalam pelaksanaan *Grooming Staf* tidak melibatkan dokumen-dokumen untuk pencatatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dedi Mulyana, Komunikasi Efektif (Suatu pendekatan Lintas budaya). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008
- Hasibuan, Malayu. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rahayu, Ratih. 2010. "Lampung Post: Pagi, Siang, Sore dan Malam". Lampung: Kantor Bahasa Provinsi Lampung.