


STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENATALAKSANAAN MENYAMBUNGGKAN TELEPON

NOMOR : 016/SPO/PKRS/RSIH/VIII/2022
NO. REVISI : 00
TANGGAL PENGESAHAN : 28 Agustus 2022

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
Nomor Dokumen : 016/SPO/PKRS/RSIH/VIII/2022
Judul Dokumen : Penatalaksanaan Menyambungkan Telepon
Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Firda Dzulfahmiyanti G, SKM	Koordinator PKRS Internal		28/03/22
Verifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE.MM	Manajer Keuangan dan PKRS		28-03-22
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		28-03-22

	PENATALAKSANAAN MENYAMBUNGKAN TELEPON		
	No. Dokumen 016/SPO/PKRS/RSIH/VIII/2022	No. Revisi 00	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit : 28-08-2023	<div>Ditetapkan oleh Direktur,</div>  <div>drg. Muhammad Hasan, MARS</div>	
PENGERTIAN	Penatalaksanaan menyambungkan telepon adalah kegiatan menyambungkan telepon masuk yang telah terhubung ke <i>extension</i> lain atau mengalihkan telepon tersebut ke ke telepon lain.		
TUJUAN	Sebagai acuan standar dalam pelaksanaan menyambungkan telepon di RS Intan Husada sehingga dapat mempermudah proses <i>monitoring</i> dan fungsi kontrol penatalaksanaan menyambungkan telepon serta menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses penatalaksanaan menyambungkan telepon		
KEBIJAKAN	Peraturan Direktur RS Intan Husada nomor 3530/A000/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit Intan Husada		
PROSEDUR	<div>1. Petugas mengangkat telepon yang berdering (maksimal 3x berdering)</div> <div>2. Petugas membuka percakapan Rumah Sakit dengan mengucapkan salam, menyebutkan keterangan waktu, nama Rumah Sakit Intan Husada, , identitas penerima, ada yang bisa saya dibantu? <i>(Selamat pagi, Rumah Sakit Intan Husada dengan Firda ada yang bisa saya bantu?)</i></div> <div>3. Petugas mengucapkan salam, menyebutkan keterangan waktu, identitas penerima, menyebutkan unit kerja, ada yang bisa saya bantu, jika telepon berasal dari internal RSIH <i>(Selamat pagi, dengan Firda operator ada yang bisa saya bantu?)</i></div> <div>4. Petugas menanyakan nama dan identitas penelepon dan menyebutkan nama penelepon minimal 2x selama percakapan <i>(Mohon maaf dengan siapa saya berbicara?)</i></div> <div>5. Setelah mengetahui nama dan identitas penelepon, petugas menanyakan maksud dan tujuan dengan menyebutkan nama penelepon, <i>(Ada yang bisa saya bantu Ibu Rima ?)</i></div> <div>6. Petugas mendengarkan maksud dan tujuan penelepon dengan seksama, jika perlu mengulang kembali pernyataan yang disampaikan</div> <div>7. Petugas meminta ijin kepada penelepon untuk menunggu</div>		

PENATALAKSANAAN MENYAMBUNGKAN TELEPON

No. Dokumen
016/SPO/PKRS/RSIH/VIII/2022

No. Revisi
00

Halaman
1/2

kemudian menekan tombol 'hold'
(*Mohon ditunggu sebentar Ibu Rima, saya sambungkan terlebih dahulu teleponnya*)

8. Petugas menyambungkan telepon dengan menekan nomor ekstensi tujuan apabila telepon berasal dari luar RSIH dan bermaksud disambungkan ke dalam RSIH, kemudian beritahukan identitas serta tujuan penelepon, lalu tekan tombol 'transfer' dan tutup gagang telepon
9. Petugas menekan angka '9' lalu nomor tujuan apabila telepon berasal dari dalam dan bermaksud disambungkan ke luar RSIH. Setelah ada bunyi 'tut' tekan tombol 'transfer' lalu tutup gagang telepon

UNIT TERKAIT

1. Subunit Operator
2. Divisi Keuangan dan PKRS