RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS	PELAYANAN INFORMASI		
	NO. DOKUMEN 880.02.16.34.17072026	NO REVISI 02	HALAMAN 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	TANGGAL TERBIT 17 Juli 2026	DITETAPKAN DIREKTUR UTAMA **MUHAMMAD RIENDRA** **NIP. 197604082005011007**	

Pengertian	Pelayanan Informasi: Pelayanan yang diberikan petugas berupa penyampaian informasi kepada pasien, keluarga maupun pengunjung rumah sakit baik secara langsung maupun melalui telepon atau pesan(whatsapp).
Tujuan	1. Menjamin terselenggaranya layanan informasi publik yang cepat, tepat dan sederhana. 2. Sebagai acuan dan pedoman bagi petugas dalam memberikan informasi kepada pasien, keluarga dan pengunjung rumah sakit
Kebijakan	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 4. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Surat Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Universitas Andalas No: 417/UN16.34/KPT/XII/2026 tentang Pedoman Pelayanan Humas dan Protokoler Rumah Sakit Universitas Andalas
Prosedur	**Pemberian informasi kepada pasien dan pengunjung di *Information Center*** 1. Pada saat pasien atau pengunjung datang ke *Information Center*, petugas berdiri dan memberi salam 2. Petugas menanyakan keperluan pasien atau pengunjung 3. Petugas menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami 4. Jika informasi membutuhkan koordinasi lintas unit, petugas meminta pasien atau pengunjung untuk menunggu. Petugas menghubungi unit terkait.

<table>
<tr><td rowspan="2">RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS ANDALAS</td><td colspan="3">PELAYANAN INFORMASI PUBLIK</td></tr>
<tr><td>NO. DOKUMEN
880.02.16.34.17072026</td><td>NO REVISI
02</td><td>HALAMAN
2/2</td></tr>
<tr><td>Prosedur</td><td colspan="3">5. Petugas memastikan pemahaman pengguna dengan bertanya, "Apakah ada informasi lain yang bisa saya bantu?". Akhiri dengan salam penutup yang ramah

Pemberian Informasi melalui Telepon
1. Petugas menerima telepon yang masuk melalui call center dengan mengucapkan salam dan memperkenalkan diri. "Assalamualaikum, Selamat Pagi dengan (nama petugas), Rumah Sakit Unand, ada yang bisa dibantu?"
2. Petugas mendengarkan permintaan informasi dengan seksama
3. Petugas menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami
4. Jika informasi membutuhkan koordinasi lintas unit, petugas meminta pasien atau pengunjung untuk menunggu. Petugas menghubungi unit terkait.
5. Petugas memastikan pemahaman pengguna dengan bertanya, "Apakah ada informasi lain yang bisa saya bantu?". Akhiri dengan salam penutup yang ramah
6. Jika penelepon ingin disambungkan ke unit tertentu, petugas menyambungkan ke unit terkait.</td></tr>
<tr><td>Unit terkait</td><td colspan="3">Seluruh unit di Rumah Sakit Universitas Andalas</td></tr>
</table>