



PEMERINTAH KOTA BATAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
EMBUNG FATIMAH

JL. R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji 29438

Telepon(0778) 364446 Faksimile(0778) 361363

Pos-el: rsud_batam@yahoo.co.id Laman : <http://rsud.batam.go.id>

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
NOMOR : 159/000.8.3.4/VII/2025

TENTANG

PENETAPAN UNIT CUSTOMER SERVICE PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam serta untuk kemajuan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berkualitas sebagai Rumah Sakit Kelas B, dipandang perlu untuk Penetapan Unit Customer Service Rumah Sakit;

b. bahwa sehubungan dengan butir a diatas, perlu ditetapkan dengan surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902). Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM TENTANG PENETAPAN UNIT CUSTOMER SERVICE PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM.
- KESATU : Menetapkan Penetapan Unit Customer Service Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam, Sebagaimana Tercantum Dalam Lampiran Keputusan Ini;
- KEDUA : Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam melaksanakan tugas dan fungsinya, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KETIGA : Dengan ditetapkannya keputusan ini maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam Nomor KPTS: 016/UPTD-RSUDEF/I/2022 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini maka akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 24 Juli 2025

DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM



R R SRI WIDJAYANTI SURYANDARI

Lampiran I : Keputusan Direktur RSUD
Embung Fatimah Kota Batam
Nomor : 159/000.8.3.4/VII/2025
Tanggal : 24 Juli 2025
Tentang : PENETAPAN UNIT CUSTOMER
SERVICE PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH EMBUNG
FATIMAH KOTA BATAM.

PENETAPAN UNIT CUSTOMER SERVICE PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

NO	NAMA	JABATAN
1	2	3
1	dr. Riyaldi, M.KKK	Pengawas
2	Elly Sumarni, SKM	Koordinator
3	Desi Natalia Sigiros, S. Psi	Anggota
4	Nur'aini Alga,SKM	Anggota
5	Fadli Riva'I, S.H	Anggota
6	Birgita Yuli Astuti	Anggota
7	Rosmauli	Anggota
8	Delviyanti	Anggota
9	Febriami Sevianty	Anggota

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 24 Juli 2025

DIREKTURRSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM



R.R SRI WIDJAYANTI SURYANDARI

Lampiran II : Keputusan Direktur RSUD
Embung Fatimah Kota Batam
Nomor : 159/000.8.3.4/VII/2025
Tanggal : 24 Juli 2025
Tentang : PENETAPAN UNIT CUSTOMER
SERVICE PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH EMBUNG
FATIMAH KOTA BATAM.

TUGAS DAN FUNGSI PETUGAS UNIT CUSTOMER SERVICE
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

1. Pengarah :
 - a. Menetapkan kebijakan dan arah strategis
 - b. Memberikan arahan dan bimbingan
 - c. Pengawasan dan evaluasi
2. Koordinator :
 - a. Mengelola dan mengorganisir
 - b. Memfasilitasi dan mendukung
 - c. Memantau dan mengevaluasi:
3. Anggota Customer Service :
 - a. Sebagai Resepsionis : penerima pengunjung, melayani pertanyaan yang diajukan pengunjung dan memberikan informasi bersifat umum yang diinginkan selengkap mungkin.
 - b. Sebagai Deksman : melayani berbagai macam aplikasi yang ditanyakan pengunjung rumah sakit.
 - c. Sebagai Salesman : menawarkan produk yang ada di Rumah Sakit kepada pengunjung.
 - d. Sebagai *Customer Service Relation Officer* : dapat membina hubungan baik dengan semua pengunjung, termasuk membujuk pengunjung untuk tetap melakukan kunjungan ke RSUD Embung Fatimah dan tidak memilih Rumah Sakit lain.
 - e. Sebagai Komunikator : sebagai penghubung dan memberikan informasi yang dibutuhkan bila berhubungan dengan bidang lain di Internal UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 24 Juli 2025

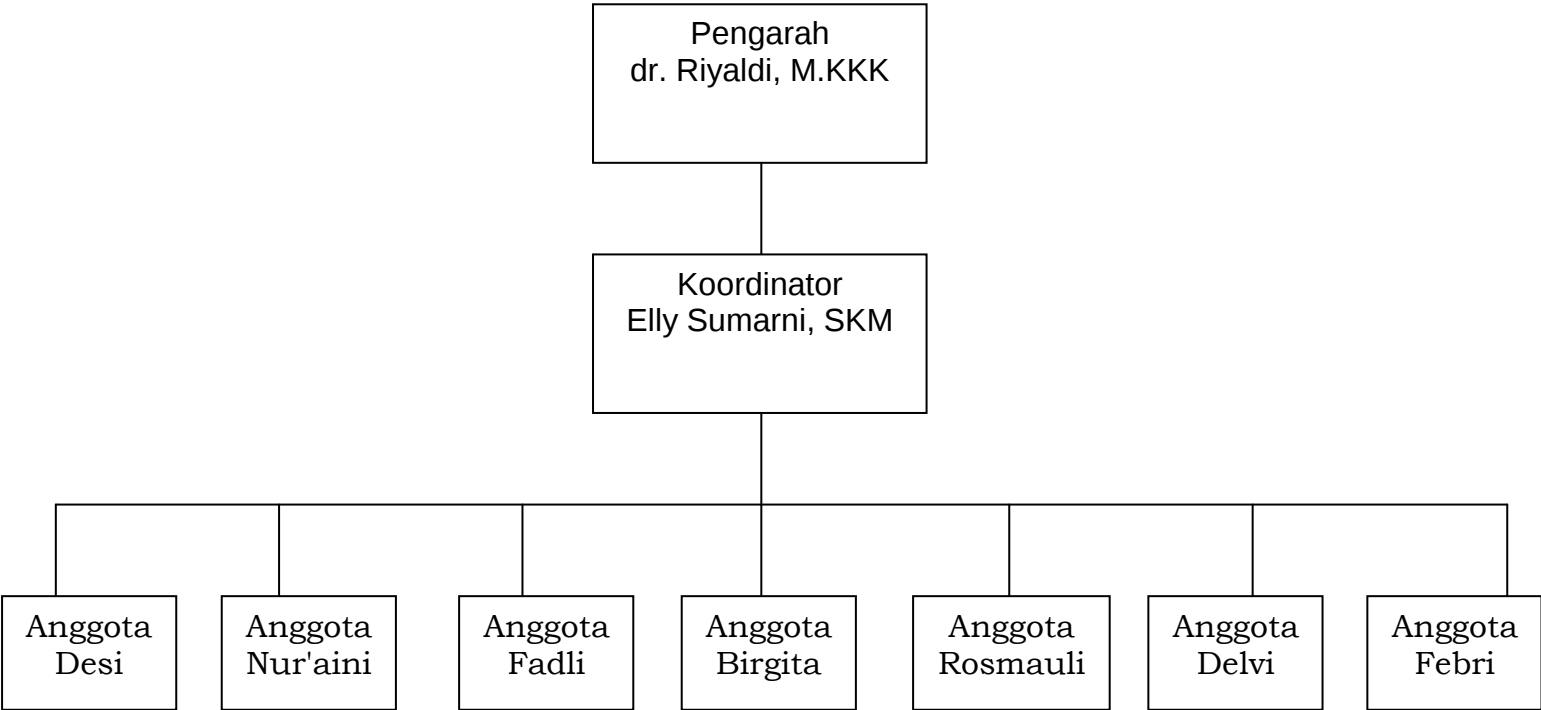
DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM



R. SRI WIDJAYANTI SURYANDARI

Lampiran III : Keputusan Direktur RSUD
Embung Fatimah Kota Batam
Nomor : 159/000.8.3.4/VII/2025
Tanggal : 24 Juli 2025
Tentang : PENETAPAN UNIT CUSTOMER
SERVICE PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH EMBUNG
FATIMAH KOTA BATAM.

STRUKTUR ORGANISASI CUSTOMER SERVICE PADA RSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM



Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 24 Juli 2025

DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM



R.R SRI WIDJAYANTI SURYANDARI