



PEMERINTAH PROVINSI BALI  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA**

Jalan Angsoka Nomor 8, Telp. ( 0361 ) 243350

Email : [rsmatabalihmandara@yahoo.com](mailto:rsmatabalihmandara@yahoo.com)

DENPASAR

**SURAT EDARAN  
NOMOR 02 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**HAL-HAL YANG WAJIB DIPERHATIKAN DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN KEPADA PASIEN/MASYARAKAT**

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan menindaklanjuti komplain-komplain yang disampaikan oleh pasien ke UPTD RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali, bersama ini kami harapkan agar seluruh staf UPTD RS Mata Bali Mandara Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Menerapkan **5 S** (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).
2. Dalam memberikan layanan selalu berpedoman pada **Motto** rumah sakit yaitu **CERDAS** (Cepat, Empati, Ramah, Dinamis, Akuntabel, Senyum) dan **Janji Layanan** : Melayani Keluarga dengan **CINTA** (Cermat, Iklas, Nurani, Tulus, Aman).
3. Tutur kata yang halus, jelas dan mudah dimengerti.
4. Menunjukkan rasa empati kepada pasien.

Agar masing-masing atasan langsung memantau kepatuhan pelaksanaan Surat Edaran ini.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 Maret 2020

DIREKTUR UPTD RUMAH SAKIT  
MATA BALI MANDARA PROVINSI  
BALI



dr. NI MADE YUNITI, MM  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19610810 198803 2 004