




STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT KASIR

NOMOR : 013/SPO/PEND/RSIH/X/2023
NO. REVISI : 00
TANGGAL PENGESAHAN : 12 Oktober 2023

LEMBAR VALIDASI DAN PERSETUJUAN

Jenis Dokumen : SPO
Nomor Dokumen : 013/SPO/PEND/RSIH/X/2023
Judul Dokumen : STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT KASIR
Nomor Revisi : 00

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Melan Meliyana Nur Annisa, SE	Kepala Unit Pendapatan		12-10-2023
Varifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE., MM	Manajer Keuangan dan PKRS		12-10-2023
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		12-10-2023

	STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT KASIR		
	No. Dokumen 013/SPO/PEND/RSIH/X/2023	No. Revisi 00	Halaman 1/2
PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit: 12-10-2023	<div>Ditetapkan oleh: Direktur,</div> <div></div> <div>drg. Muhammad Hasan, MARS</div>	
PENGERTIN	Standar Komunikasi Verbal adalah komunikasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan kepada pasien/keluarga pasien Petugas adalah Staf Kasir yang sedang bertugas		
TUJUAN	Sebagai acuan dan langkah-langkah dalam pelaksanaan komunikasi efektif yang disampaikan kepada pasien di Rumah Sakit Intan Husada		
KEBIJAKAN	Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Intan Husada No. Kpts-23/A000/2018-SO Tentang Kebijakan Umum Pelayanan Rumah Sakit Intan Husada		
PROSEDUR	<div>1. Petugas menerima pasien/keluarga pasien dengan berdiri dan memberi salam "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam Bapak/Ibu" dengan tersenyum dan bagian tangan kanan berada di dada sebelah kiri</div> <div>2. Petugas memberikan penawaran "Ada yang bisa dibantu ?" sebelum pasien/keluarga mengutarakan maksud dan tujuannya</div> <div>3. Petugas menanyakan terkait metode pembayaran deposit "Bapak/Ibu untuk pembayaran depositnya akan dibayarkan secara cash/tunai, debit atau melalui transfer?"<div>a. Jika pembayaran dilakukan secara <i>Cash/Tunai</i> petugas menerima uang dengan kedua telapak tangan dan menghitung kembali terkait jumlah uang yang diterima dengan menyebutkan nominal uang yang telah diterima dari pasien/keluarga pasien "Bapak/Ibu saya terima untuk uangnya, saya hitung dulu ya Bapak/Ibu (melakukan perhitungan uang di mesin penghitungan uang dan memperlihatkan hasil perhitungannya ke pihak pasien/keluarga pasien) Bapak/Ibu uangnya telah saya terima ya sebesar Rp....."</div><div>b. Jika pembayaran dilakukan secara debit petugas meminjam kartu debit pasien/keluarga pasien "Bapak/Ibu untuk kartunya boleh saya pinjam terlebih dahulu? (petugas melakukan penggesekan kartu debit dan melakukan penginputan nominal</div></div>		

	STANDAR KOMUNIKASI VERBAL DI SUBUNIT KASIR		
	No. Dokumen 013/SPO/PEND/RSIH/X/2023	No. Revisi 00	Halaman 2/2
	<p>sebesar deposit yang akan dibayarkan) Bapak/Ibu untuk pembayaran depositnya sebesar Rp..... sudah sesuai dengan nominalnya, silahkan dimasukan untuk pinnya (petugas memberikan mesin edc)"</p> <p>c. Jika pembayaran dilakukan secara Transfer, petugas memberikan nomor rekening kepada pasien/keluarga pasien dan meminta bukti transfernya "Bapak/Ibu ini untuk nomor rekeningnya, jika sudah melakukan pembayaran saya minta untuk bukti transfernya"</p> <p>4. Petugas duduk kembali untuk membuat Kwitansi deposit sesuai dengan jumlah deposit pasien/keluarga pasien "Bapak/Ibu saya buat dulu untuk kwitansinya, mohon ditunggu sebentar"</p> <p>5. Petugas memberikan kwitansi kepada Pasien/Keluarga pasien "Bapak/Ibu ini untuk Kwitansi aslinya bisa disimpan sebagai bukti bahwa Bapak/Ibu telah melakukan deposit, nanti ketika pasien sudah dibolehkan untuk pulang, kwitansi ini diperlihatkan kembali ke bagian kasir untuk proses pelunasan, ada yang mau ditanyakan lagi ?"</p> <p>6. Petugas mengarahkan pasien/Keluarga Pasien untuk kembali ke Subunit Pendaftaran dengan tersenyum dan tangan mengarahkan ke Subunit Pendaftaran dengan telapak tangan kanan terbuka "Bapak/Ibu jika tidak ada yang ingin ditanyakan kembali, silahkan bisa langsung ke bagian Pendaftaran. Terimakasih"</p>		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pendapatan 2. Divisi Keuangan dan PKRS 3. Subunit Kasir 		