

# STANDAR PELAYANAN

## KASIR

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pembayaran Pasien Umum Rawat Jalan :<ul style="list-style-type: none"><li>- Menunjukkan kartu berobat (bagi pasien lama);</li><li>- Membayar dengan uang tunai atau non tunai</li><li>- Membayar tindakan dan penunjang dengan membawa pengantar dari poli</li></ul></li><li>• Pembayaran Pasien Umum Rawat Inap :<ul style="list-style-type: none"><li>- Membawa catatan kecil (identitas pasien dan ruangan) dari ruang rawat inap</li><li>- Membayar dengan uang tunai atau non tunai</li></ul></li><li>• Pasien dengan jaminan kesehatan:<ul style="list-style-type: none"><li>- Menunjukkan kartu kepesertaan BPJS/kartu Jaminan kesehatan lainnya</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2   | Prosedur    | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pembayaran Pasien Rawat Jalan (Umum) yang ke poli :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Pasien terlebih dahulu mengambil nomor antrian melalui mesin antrian untuk pasien umum;</li><li>- Pasien akan dipanggil melalui pengeras suara untuk menuju loket pendaftaran,</li><li>- setelah dari pendaftaran pasien diarahkan kekasir (pasien baru ngisi general Consent, pasien lama langsung membayar kekasir).</li><li>- Petugas kasir menanyakan identitas pasien dan tujuan poli.</li><li>- Setelah di croscek data sudah sesuai, pasien membayar karcis pendaftaran.</li><li>- Setelah itu pasien diarahkan ke poli</li><li>- Setelah Pasien diperiksa di poli apabila ada tindakan dan penunjang maka pasien diarahkan ke kasir untuk membayar biaya tersebut.</li><li>- Setelah pasien membayar kekasir, pasien diarahkan menuju ke penunjang (lab dan radiologi).</li></ul></li><li>• <b>Pembayaran Pasien Rawat Jalan (Umum) yang ke IGD :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Pasien dari IGD diarahkan oleh petugas IGD utk daftar dipendaftaran.</li><li>- setelah dari pendaftaran pasien diarahkan kekasir (pasien baru ngisi general Consent, dan membayar karcis pendaftaran IGD.</li><li>- Petugas kasir menanyakan identitas pasien</li><li>- Setelah di croscek data sudah sesuai, pasien membayar karcis pendaftaran.</li><li>- Setelah itu pasien diarahkan kembali ke IGD</li><li>- Kemudian Pasien diperiksa di IGD apabila dinyatakan oleh dokter DPJP rawat jalan maka keluarga pasien diarahkan ke kasir untuk membayar biaya tindakan selama di rawat di IGD.</li><li>- Kasir menginfokan total biayanya yang harus dibayar</li><li>- Setelah pembayaran lunas, kasir membuatkan kwitansi dan keluarga pasien diarahkan kembali ke IGD utk menunjukkan bukti bahwa pasien sudah lunas.</li></ul></li><li>• <b>Pembayaran Pasien Rawat Inap (Umum) :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Verifikator menerima status pasien pulang;</li><li>- Petugas verifikator memverif data pendukung dan bukti tindakan dengan rincian pasien;</li><li>- Setelah data sesuai semua dengan data pendukung petugas verif menelpon ruang rawat inap, untuk menginfokan kekeluarga pasien bahwa sudah bisa bayar dikasir;</li><li>- Keluarga pasien menunjukkan identitas pasien dan menginfokan total biayanya;</li></ul></li></ul> |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas kasir membuat kwitansi dan menerima pembayaran tersebut dengan cara pembayaran tunai dan non tunai;</li> <li>- Khusus untuk pasien VIP dan VVIP petugas verifikasi menginfokan ke farmasi ada pasien pulang;</li> <li>- Petugas farmasi menginfokan dan memberikan kwitansi kpd kasir;</li> <li>- Setelah kasir menerima kwitansi dari farmasi petugas kasir menagihkan pembayaran biaya perawatan dan obat kepada pasien.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasien Rawat Inap dengan jaminan kesehatan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifikator menerima status pasien pulang</li> <li>Petugas verifikasi memverif data pendukung dan bukti tindakan dengan rincian pasien.</li> <li>- Petugas verifikasi menelpon farmasi konfirmasi biaya obat, apakah rincian biaya obat sudah sesuai dengan rincian yang ada.</li> <li>- Setelah data sesuai semua dengan data pendukung petugas verifikasi menelpon ruang rawat inap, untuk menginfokan ke keluarga pasien untuk kekasir.</li> <li>- Keluarga pasien menunjukkan identitas pasien dan Petugas kasir mencocokkan kartu penjaminnya, setelah sesuai pasien diperbolehkan pulang.</li> </ul> </li> </ul> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                   | 10 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4   | Biaya/ tarif                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien Umum :<br/>           Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 1 Tahun 2021</li> <li>• Pasien JKN :<br/>           Tidak ada biaya, dijamin oleh BPJS Kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5   | Produk Pelayanan                         | Pelayanan pembayaran layanan IGD, rawat inap, rawat jalan dan layanan penunjang lainnya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6   | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Guna peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kanjuruhan, kritik/saran/masukan/aduan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pejabat Pengaduan :</b><br/>             Sub Koordinator pada Sub Bagian Humas dan Pemasaran;</li> <li>• <b>Nomor SMS Gateway/ Whatsapp :</b><br/>             085790974060</li> <li>• <b>Website :</b><br/> <a href="http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id">http://rsud-kanjuruhan.malangkab.go.id</a></li> <li>• <b>Email :</b><br/>             humas.rsudkanjuruhan@gmail.com</li> <li>• <b>LAPOR SP4N! :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>- SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)</li> <li>- Twitter @lapor1708</li> <li>- Aplikasi mobile (Android dan iOS)</li> </ul> </li> <li>• <b>Kotak Pengaduan</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |