

21. STANDAR PELAYANAN LOKET PEMBAYARAN.

1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
2	SARANA DAN PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS	Ruang Loker Pembayaran 1. 5 unit Komputer. 2. 5 unit Printer Kwintansi. 3. 2 unit Brangkas Uang. 4. 2 unit mesin alat hitung 5. 3 unit lampu cek uang palsu 6. 1 unit mesin penghancur kertas
3	KOMPETENSI PELAKSANA	1. S1 Akuntansi 2. S1 Ekonomi
4	PENGAWASAN INTERNAL	1. Supervisi atasan langsung (Kepala Ruang dan Kepala Instalasi) 2. Pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
5	JUMLAH PELAKSANA	1. Petugas Kasir (Front Liner) : 9 orang 2. Petugas Back Office : 2 orang
6	JAMINAN PELAYANAN	1. Semua pasien yang membayar mendapatkan kwitansi pembayaran 2. Semua pasien yang menggunakan jaminan pelayanan dan biaya semua ditanggung oleh asurans maka tidak mendapatkan kwitansi tapi mendapatkan rincian biaya perawatan. 3. Waktu tunggu pelayanan pembayaran pasien rawat jalan : 2 - 5 menit. 4. Waktu tunggu pelayanan pembayaran pasien rawat inap , dengan jaminan : a. Umum : 5 - 10 menit b. Jaminan : 10 - 15 menit
7	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Petugas Keamanan Siap 24 Jam
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilakukan setiap bulan dalam bentuk : 1. Sasaran Kinerja Pegawai 2. Sesuai dengan pelaporan indikator mutu prioritas loket pembayaran, antara lain: a. Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap b. Ketepatan waktu pemberian imbalan (insentif) sesuai kesepakatan waktu

		c. Ketepatan waktu pengajuan klem Pihak ke tiga (BPJS Kesehatan dan BPJS tenaga Kerja, Jasa Raharja, Jampersal, Jamkesda
9	PERSYARATAN	Pasien dengan menggunakan jaminan umum membayar sesuai dengan biaya perawatan yang ada di <i>billing system</i> sesuai tarif Peraturan Bupati Tegal Nomor 82 Tahun 2018.
10	SISTEM MEKANISME, DAN PROSEDUR	Prosedur Pembayaran di kasir : 1. Petugas loket menerima dokumen yang dibawa pasien yang telah mendapatkan pelayanan. 2. Petugas loket mengecek kebenaran data pasien. 3. Petugas loket mempersilahkan pasien untuk menunggu di tempat duduk yang telah disediakan. 4. Apabila ada dokumen perincian yang dibawa pasien tidak benar, maka petugas loket mengkonfirmasi ke petugas administrasi di unit terkait lewat telfon 5. Apabila sudah dicek dan benar petugas langsung mencetakkan kwitansi pembayaran 6. Setelah kwitansi dicetak, petugas memanggil pasien 7. Petugas menunjukkan dan menjelaskan biaya pelayanan yang harus dibayarkan oleh pasien dengan jelas dan santun 8. Apabila pasien menanyakan “Apakah pembayarannya bisa menggunakan kartu Debit / Kredit ? 9. Petugas menjawab “Bisa pak/ibu.... Kami melayani pembayaran menggunakan kartu debit / kredit. 10. Apabila pasien tidak menanyakan pembayaran menggunakan kartu debit/kredit, maka petugas memberikan informasi total biayanya kepada pasien. 11. Petugas menerima uang dari pasien, dengan mengucapkan “mohon maaf bapak/ibu, saya cek dulu ya..” 12. Apabila dicek uangnya kurang, petugas menyampaikan kepada pasien “ maaf bapak/ibu uangnya sejumlahrupiah ya,, jadi bapak/ibu masih kurang rupiah” apabila sudah sesuai, petugas mengatakan “uangnya sejumlah..... rupiah ya bapak/ibu”

		13. Apabila uang yang diterima petugas itu sudah dicek menggunakan alat cek uang ternyata palsu, maka petugas harap menyampaikan kepada pasien dengan bahasa santun, “ maaf bapak.. uang yang kami terima dari bapak/ibu ada yang meragukan, mohon diganti dengan uang yang lain”. 14. Apabila uang yang diterima petugas itu sudah dicek menggunakan alat cek uang ternyata palsu semua uangnya, maka petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu ditempat duduk yang telah disediakan. Petugas langsung menghubungi petugas keamanan yang ada di rumah sakit untuk menindaklanjuti masalah diatas. 15. Apabila uang yang diterima sudah benar, petugas menyampaikan kepada pasien “ uangnya sejumlah rupiah ya bapak/ibu,,” petugas menyiapkan uang kembaliannya. 16. Apabila uang kembaliannya sudah siap, petugas memberikan kwitansi pembayaran kepada pasien dengan menerangkan “bapak/ibu ini kwintasinya, total biayanya..... rupiah..bapak uangnyarupiah jadi ada kembaliannya sejumlah..... rupiah, ini uang kembaliannya, mohon dicek dulu”. 17. Sambil menunggu pengecekan, petugas dengan menerapkan senyum 272, 18. Petugas mengucapkan “ terimakasih, ada yang perlu kami bantu lagi?” 19. Apabila tidak ada lagi. Maka petugas mengucapkan terimakasih.
11	WAKTU PELAYANAN	1. Waktu Pelayanan kasir 24 jam 2. Shift pagi : pukul 07.00 WIB – 14.00 WIB 3. Shift siang : pukul 14.00 WIB – 21.00 WIB
12	BIAYA/TARIF	1. Sesuai dengan Tarif yang diatur pada Peraturan Bupati Tegal Nomor 82 Tahun 2018 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soeselo Slawi Kabupaten Tegal. 2. Sesuai dengan Tarif yang diatur pada INA-CBGs, NCC KEMENKES (Jaminan Kesehatan lain).
13	PRODUK PELAYANAN	Hasil Pelayanan : 1. Kwintansi pembayaran 2. Rincian pembayaran 3. Uang pembayaran 4. Laporan pembayaran per petugas kasir

		5. STS (Surat Tandan Setoran) ke Bank Jateng 6. Laporan Pertanggung jawaban Pendapatan Rumah Sakit.
14	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	Pengaduan dilakukan melalui: 1. Kotak Pengaduan 2. SMS/WA (0857-4380-0009) 3. Sosial Media (Facebook : rsudrsoeselo; Instagram : @rsudsoeselo; Twitter : @rsudsoeselo; Website : rsudsoeselo.tegalkab.go.id. 4. SP4N-LAPOR (lapor.go.id)

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. SOESELO KABUPATEN
TEGAL



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN