

 Rumah Sakit Permata Gunung Putri <i>Trust & Compassion</i>	PENANGANAN PASIEN GAGAL BAYAR		
	No. Dokumen 017/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026	No. Revisi : 00	Halaman 1 Dari 5
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	Tanggal terbit : 28 Agustus 2026	Ditetapkan Direktur Utama Rumah Sakit  dr. Ahmad Jamaluddin, M.Kes	
PENGERTIAN	Pasien gagal bayar adalah pasien dengan penjaminan umum atau pribadi yang tidak mampu atau tidak menyelesaikan pembayaran biaya pelayanan kesehatan yang menjadi tanggungannya setelah mendapatkan pelayanan medis.		
TUJUAN	1. Sebagai acuan penerapan langkah- langkah dalam penanganan pasien gagal bayar. 2. Memberikan acuan langkah yang legal dan seragam bagi staf keuangan dalam menangani kendala finansial pasien. 3. Meminimalkan risiko kerugian finansial rumah sakit akibat piutang macet (bad debts). 4. Menjaga hubungan baik dan memberikan solusi alternatif yang humanis tanpa mengabaikan regulasi keuangan rumah sakit.		
KEBIJAKAN	Sesuai dengan Surat Keputusan No. 014/SK-DIR/RSPGP/III/2025 Tentang Pedoman Pengorganisasian Keuangan.		
PROSEDUR	A. Identifikasi Kendala Pembayaran 1. Petugas kasir/administrasi melakukan identifikasi terhadap pasien yang belum dapat menyelesaikan pembayaran. 2. Petugas melakukan verifikasi: - Identitas pasien - Jenis pelayanan yang telah diterima - Status penjamin - Jumlah tagihan - Status pembayaran - Alasan pasien atau penanggung belum dapat melakukan pembayaran. 3. Petugas mencatat hasil verifikasi dalam sistem administrasi atau formulir yang ditetapkan rumah sakit.		

+



PENANGANAN PASIEN GAGAL BAYAR

No. Dokumen

017/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026

No. Revisi :

00

Halaman

2 Dari 5

B. Berifikasi Kemampuan dan Penanggung Pembayaran

1. Petugas memberikan informasi kepada pasien/ keluarga/ penanggung mengenai.
 - Total tagihan
 - Rincian pelayanan dan biaya
 - Status penjaminan
 - Jumlah yang harus dibayarkan
 - Pilihan penyelesaian pembayaran yang tersedia.
2. Apabila terdapat kemungkinan pembiayaan melalui asuransi/ perusahaan/ penjamin lain, petugas melakukan verifikasi sesuai prosedur penjamin.
3. Apabila pasien/keluarga menyatakan tidak mampu membayar, petugas melakukan asesmen administratif/finansial sesuai kebijakan rumah sakit.

C. Penanganan Pasien Tidak Mampu Membayar

1. Petugas mengarahkan pasien/keluarga kepada bagian keuangan atau petugas yang ditunjuk untuk mendapatkan penjelasan mengenai alternatif penyelesaian tagihan.
2. Berdasarkan hasil verifikasi dan kewenangan yang berlaku, rumah sakit dapat memberikan fasilitas penyelesaian berupa:
 - Pembayaran penuh
 - Pembayaran bertahap/cicilan dengan syarat menyimpan barang atau surat berharga sebagai jaminan.
 - Pengajuan keringanan atau bantuan sesuai program rumah sakit;
3. Setiap pemberian keringanan, cicilan, atau penundaan pembayaran harus mendapatkan persetujuan manajer keuangan.
4. Kesepakatan pembayaran dituangkan dalam dokumen yang ditandatangani oleh pihak rumah sakit dan pasien/ penanggung jawab, beserta saksi.
5. Pasien/penanggung diberikan salinan dokumen kesepakatan.

+



PENANGANAN PASIEN GAGAL BAYAR

No. Dokumen

017/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026

No. Revisi :

00

Halaman

3 Dari 5

D. Pasien Pulang dengan Tagihan Belum Lunas

1. Petugas memastikan status klinis pasien dan keputusan pulang telah ditetapkan oleh dokter sesuai ketentuan pelayanan.
2. Petugas administrasi/keuangan menyampaikan rincian tagihan dan hasil kesepakatan pembayaran kepada pasien/penanggung.
3. Apabila pembayaran belum dapat diselesaikan, pasien/penanggung membuat kesepakatan penyelesaian tagihan sesuai kebijakan rumah sakit.
4. Data tagihan dicatat sebagai piutang sesuai sistem keuangan rumah sakit.
5. Setelah adanya penandatanganan surat ketidakmampuan/pengakuan utang dari pasien maka kasir menerbitkan Surat Izin Pulang Khusus (Gagal Bayar Terjamin). lalu transaksi dipindahkan dari modul kasir ke modul Piutang Pasien Belum Lunas (Outstanding AR).
6. Petugas keuangan melakukan pemantauan terhadap pembayaran sesuai jadwal yang telah disepakati.

E. Penanganan Tagihan yang Tidak terselesaikan

1. Petugas keuangan bagian AR (Accounts Receivable), melakukan pengingat/tagihan kepada pasien atau penanggung sesuai jadwal.
1. Apabila pasien/penanggung tidak memenuhi kesepakatan pembayaran, dilakukan tindak lanjut sesuai kebijakan pengelolaan piutang rumah sakit.
2. Apabila diperlukan, kasus dilaporkan kepada kepala unit/manajemen untuk menentukan tindak lanjut.
3. Tindakan penagihan harus dilakukan secara profesional, tidak mengandung intimidasi, ancaman, atau tindakan yang merendahkan pasien/keluarga.

+



PENANGANAN PASIEN GAGAL BAYAR

No. Dokumen

017/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026

No. Revisi :

00

Halaman

4 Dari 5

mekanisme dan unit yang berwenang sesuai peraturan yang berlaku.

F. Dokumentasi dan Pelaporan

1. Seluruh proses penanganan pasien gagal bayar didokumentasikan.
2. Dokumen sekurang-kurangnya meliputi:
 - Identitas pasien
 - Rincian tagihan
 - Hasil verifikasi
 - Alasan gagal bayar
 - Hasil komunikasi dengan pasien/penanggung
 - Bukti serah terima barang atau dokumen surat berharga.
 - Persetujuan keringanan/ cicilan/ penundaan, jika ada:
 - a. Bukti pembayaran.
 - b. Dokumen tindak lanjut penagihan.
3. Unit keuangan membuat laporan piutang pasien gagal bayar secara berkala kepada manajemen.
4. Dokumen disimpan sesuai ketentuan pengelolaan dokumen dan kerahasiaan informasi pasien. Seluruh dokumen jaminan disimpan di Safe Deposit Box / Lemari Besi.
5. Unit AR wajib melakukan follow up (telepon/pesan pengingat) setiap bulannya. Jika menunggak hingga lebih dari 3 bulan, berkas dialihkan ke Bagian Hukum/Direksi untuk penanganan lebih lanjut.

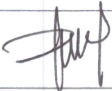
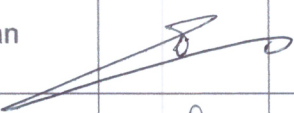
UNIT TERKAIT

1. Unit AR (Accounts Receivable)
2. MPP
3. MOD
4. Pelayanan Medis
5. Keperawatan dan Kebidanan

4

 Rumah Sakit Permata Gunung Putri <i>Trust & Compassion</i>	PENANGANAN PASIEN GAGAL BAYAR		
	No. Dokumen 017/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026	No. Revisi : 00	Halaman 5 Dari 5

LEMBAR VERIFIKASI

PIC		NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Penyusun 1	P1	Falah Amaliah, S.E	Akuntan		27/08/2026
Menyetujui 1	M1	Slamet Supriyatno, M.Ak	Manajer Keuangan		26/08/2026
Verifikator 1	V1	Ns. Irma Fatimah, S.Kep	Satuan Pengawas Internal		27/8/26