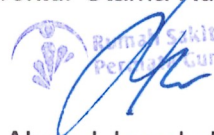


 Rumah Sakit Permata Gunung Putri <i>Trust & Compassion</i>	PENGAJUAN PENGEMBALIAN DANA PASIEN / REFUND		
	No. Dokumen 018/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026	No. Revisi : 00	Halaman 1/4
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal terbit : 28 Agustus 2026	Ditetapkan Direktur Utama Rumah Sakit  dr. Ahmad Jamaluddin, M.Kes	
PENGERTIAN	Pengembalian dana pasien (refund) adalah proses pengembalian sebagian atau seluruh dana yang telah dibayarkan oleh pasien, penjamin, atau pihak lain kepada rumah sakit akibat kelebihan pembayaran, pembatalan pelayanan, pelayanan yang tidak terlaksana, kesalahan pembayaran, atau kondisi lain yang sesuai dengan ketentuan rumah sakit.		
TUJUAN	1. Sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam proses pengajuan pengembalian dana pasien/refund. 2. Menjamin hak pasien mendapatkan pengembalian dana secara tepat, transparan, dan akuntabel. 3. Menetapkan batas waktu maksimal pengembalian dana paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah pasien pulang atau setelah verifikasi dokumen selesai. 4. Memberikan panduan yang jelas dan terstandar bagi seluruh petugas dalam menangani permohonan refund dari awal hingga selesai. 5. Mencegah terjadinya keluhan pasien akibat keterlambatan atau ketidakjelasan proses refund.		
KEBIJAKAN	Sesuai dengan surat keputusan direktur No. 013/SK-DIR/RSPGP/III/2025 tentang pedoman pelayanan keuangan.		
PROSEDUR	A. Pasien / Keluarga Mengajukan Permohonan Refund 1. Pasien atau keluarga mendatangi bagian kasir untuk menyampaikan maksud pengajuan pengembalian dana / refund. 2. Petugas memberikan dan/atau menerima Formulir Permohonan Pengembalian Dana. 3. Petugas kasir akan menginformasikan syarat dan		

+



PENGAJUAN PENGEMBALIAN DANA PASIEN / REFUND

No. Dokumen

018/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026

No. Revisi :

00

Halaman

2/4

dokumen yang harus dilengkapi:

- a. Identitas pasien/pemohon.
- b. Bukti pembayaran/kuitansi.
- c. Nomor rekam medis atau nomor registrasi pasien.
- d. Formulir permohonan refund.
- e. Bukti atau dokumen pendukung alasan refund.
- f. Data rekening penerima apabila refund dilakukan melalui transfer.
- g. Surat kuasa apabila pengembalian dana diterima oleh pihak yang mewakili pasien.
- h. Pengembalian atau refund yg sudah jadi billingan. Billingan awal dan billingan akhir disertakan dan ditandai mana yg direfund dan kronologisnya.

B. Penerimaan Dan Pemeriksaan Berkas

1. Petugas kasir akan menerima berkas dan memeriksa kesesuaian dokumen pasien tersebut.
2. Jika berkas sudah sesuai, maka petugas akan menginformasikan ke pasien atau keluarga batas waktu maksimal pengembalian dana paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah pasien pulang atau setelah verifikasi dokumen selesai.
3. Petugas akan meneruskan berkas kepada bagian keuangan.

C. Pelaksanaan Pembayaran Refund

1. Bagian keuangan akan mencocokkan rincian tagihan dengan bukti pembayaran yang sudah masuk ke rekening koran bank rumah sakit.
2. Apabila refund berkaitan dengan pembatalan tindakan, kasir/keuangan akan berkoordinasi dengan unit klinis terkait (Rawat Inap, Rawat Jalan, IGD, atau Farmasi) untuk mendapat konfirmasi tertulis.



Rumah Sakit
Permata Gunung Putri
Trust & Compassion

PENGAJUAN PENGEMBALIAN DANA PASIEN / REFUND

No. Dokumen

No. Revisi :

Halaman

018/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026

00

3/4

3. Persetujuan refund diberikan oleh pejabat berwenang sesuai nilai nominal.
4. Pejabat yang berwenang menandatangani lembar Persetujuan Refund.
5. Pembayaran refund dilaksanakan paling lambat 8 hari (Delapan) hari kerja sejak pasien pulang atau sejak berkas dinyatakan lengkap dan verifikasi selesai.
6. Mekanisme pembayaran :
 - Refund dilakukan via transfer bank ke rekening atas nama pemohon, disertai konfirmasi via telepon / WhatsApp kepada pasien atau keluarga.
7. Kasir / keuangan menyerahkan bukti pembayaran (kuitansi / slip transfer) kepada pasien atau keluarga.
8. Untuk refund tunai, penerima wajib menandatangani bukti penerimaan dana.
9. Untuk refund melalui transfer, bukti transfer dilampirkan pada dokumen refund.
10. Petugas memperbarui status transaksi pada sistem administrasi/keuangan rumah sakit.

D. Dokumentasi

1. Seluruh dokumen refund diarsipkan oleh bagian yang berwenang.
2. Rekapitulasi refund dibuat secara berkala untuk keperluan monitoring dan audit.
3. Apabila ditemukan indikasi kesalahan, ketidaksesuaian, atau penyalahgunaan, proses ditindaklanjuti sesuai ketentuan internal rumah sakit.

UNIT TERKAIT

1. Kasir
2. Keuangan RS
3. Seluruh Unit Terkait

 Rumah Sakit Permata Gunung Putri <i>Trust & Compassion</i>	PENGAJUAN PENGEMBALIAN DANA PASIEN / REFUND		
	No. Dokumen 018/SPO/KEU/RSPGP/VIII/2026	No. Revisi : 00	Halaman 4/4

LEMBAR VERIFIKASI

PIC		NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Penyusun 1	P1	Falah Amaliah, S.E	Akuntan		25 / 08 / 2026
Menyetujui1	M1	Slamet Supriyatno, M.Akt	Manager Keuangan		26 / 08 / 2026
Verifikator 1	V1	Ns.Irma Fatimah,S. Kep	SPI		27 / 8 / 26.