



WALI KOTA BITUNG
PROVINSI SULAWESI UTARA

KEPUTUSAN WALI KOTA BITUNG
NOMOR 188.45/HKM/SK/ 67 /2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN RETRIBUSI
PADA RUMAH SAKIT KELAS D PRATAMA

WALI KOTA BITUNG,

Menimbang : a. bahwa untuk terwujudnya tertib administrasi dan terwujudnya efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pelayanan pada Rumah Sakit Kelas D Pratama perlu adanya standar pelayanan penerimaan retribusi;

b. bahwa standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a harus menggambarkan dengan jelas prosedur pelaksanaan kegiatan pelayanan/mekanisme pelayanan yang akan dilaksanakan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Penetapan Standar Pelayanan Penerimaan Retribusi Pada Rumah Sakit Kelas D Pratama;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1990 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3421);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah di ubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN RETRIBUSI PADA RUMAH SAKIT KELAS D PRATAMA

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Penerimaan Retribusi Pada Rumah Sakit Kelas D Pratama sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan penerimaan retribusi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bitung
pada tanggal 13 Maret 2026

WALI KOTA BITUNG,

HENGKY HONANDAR

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KOTA BITUNG,


BUDI KRISTIANO, S.H., M.H.
PEMBINA IV / a
NIP : 19761029 200312 1 004

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALI KOTA BITUNG
NOMOR 188.45/HKM/SK/ 67 /2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN RETRIBUSI
PADA RUMAH SAKIT KELAS D PRATAMA

Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Kelas D Pratama

A. Aspek Penyampaian Pelayanan

No.	Komponen Penyampaian Pelayanan	Uraian
1.	Persyaratan	1. Kartu tanda penduduk 2. Kartu pendaftaran 3. Surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau lainnya
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (pasien umum, BPJS, atau jaminan lainnya) 2. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran 3. Petugas memasukkan data pasien ke sistem informasi rumah sakit (SIMRS) 4. Pasien mendapatkan nomor rekam medis/ nomor antrean 5. Pasien menuju poliklinik/instalasi gawat darurat/instalasi penunjang medik, instalasi rawat inap untuk menerima pelayanan kesehatan (untuk IGD diutamakan penanganan kegawatdaruratan terlebih dahulu) 6. Tarif pelayanan dihitung berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

	7. Petugas kasir membuat rincian biaya pelayanan sesuai tarif layanan rumah sakit yang di atur dalam Peraturan Daerah 8. Petugas kasir mencetak rincian biaya pelayanan dan data tagihan masuk ke system keuangan rumah sakit 9. Pasien melakukan pembayaran melalui kasir rumah sakit, transfer bank atau system pembayaran lainnya 10. Petugas kasir memberikan bukti pembayaran atau kuitansi resmi kepada pasien 11. Petugas kasir melakukan rekapitulasi penerimaan harian berdasarkan kuitansi resmi atau bukti pembayaran serta melakukan pencatatan di buku penerimaan retribusi 12. Petugas kasir menyerahkan retribusi jasa umum kepada bendahara penerimaan pembantu 13. Bendahara penerimaan pembantu memeriksa pencatatan/laporan petugas kasir, melakukan pencatatan di buku kas penerimaan serta menyalurkan setoran penerimaan 14. Bendahara penerimaan pembantu menyetor penerimaan ke rekening kas daerah melalui bank daerah 15. Jika ada pasien yang datang sesudah lewat jam operasional bank atau di hari libur/akhir pekan, maka retribusi jasa umum akan di setor bendahara penerimaan pembantu sehari setelahnya atau sesuai jam operasional bank 16. Bendahara penerimaan pembantu atau bagian keuangan melakukan pencatatan dan pelaporan penerimaan retribusi serta pelaporan ke Badan Keuangan dan Aset Daerah.
--	--

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN															
No	Uraian Kegiatan	Pasien	Petugas	Pelaksana					Kolektor	Bank	BKAD	Mutu Baku			Ket
				Petugas (Poliklinik/IGD/Rawat Inap)	Kepala Instalasi	Ka.Sie Penunjang Medik	Direktur RS	Kasir				Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pasien datang ke Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan (pasien umum, BPJS, atau jaminan lainnya)	☐	☐												
2	Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran		☐									KIP/Kartu Jaminan Kesehatan, Kartu Pendaftaran, Surat Rjukan	2 Menit	Kunjungan Pasien	
3	Petugas memasukkan data pasien ke sistem informasi rumah sakit (SIMRS)		☐									KIP/Kartu Jaminan Kesehatan, Kartu Pendaftaran, Surat Rjukan	5 Menit	Pasien terdaftar di Aplikasi layanan SIMRS	
4	Pasien mendapatkan nomor rekam medis / nomor antrian		☐									Kertas Nomor antrian	2 Menit	Nomor Antrian	
5	Pasien menuju poliklinik/instalasi gawat darurat/instalasi penunjang medik, instalasi rawat inap untuk menerima pelayanan kesehatan untuk IGD diutamakan penanganan kegawat daruratan (terlebih dahulu).			☐								Melalui SIMRS	20 Menit	Pasien mendapatkan Pelayanan Kesehatan	Tergantung Pelayanan yang diterima Pasien
6	Tarif pelayanan dihitung berdasarkan Peraturan daerah yang berlaku untuk layanan Rumah Sakit sesuai dengan jenis pelayanan yang di terima pasien							☐				Melalui SIMRS	5 Menit	Verifikasi Setoran	
7	Sistem atau petugas kasir membuat rincian biaya pelayanan sesuai tarif layanan rumah sakit yang di atur dalam peraturan daerah							☐				Melalui SIMRS	10 Menit	Verifikasi Setoran	
8	Petugas kasir mencetak rincian biaya pelayanan dan data tagihan masuk ke sistem keuangan rumah sakit							☐				Melalui SIMRS	5 Menit	Verifikasi Setoran	
9	Pasien melakukan pembayaran melalui kasir rumah sakit, transfer bank atau system pembayaran lainnya	☐										Kuitansi/Bukti Bayar	5 Menit	Validasi pembayaran	
10	Petugas Kasir membenarkan bukti pembayaran atau kuitansi resmi kepada pasien	☐							☐			Kuitansi/Bukti Bayar	20 Menit	Validasi pembayaran	
11	Petugas Kasir melakukan rekapitulasi penerimaan harian berdasarkan kuitansi resmi atau bukti pembayaran serta melakukan pencatatan di buku penerimaan retribusi							☐				Kuitansi/Bukti Bayar	10 Menit	Pencatatan laporan	
12	Petugas Kasir menyerahkan retribusi jasa umum kepada kolektor (bendahara penerimaan pembantu)							☐	☐			Buku Laporan	5 Menit	Verifikasi Setoran	
13	Kolektor (bendahara penerimaan pembantu) menerima pencatatan/laporan petugas kasir, melakukan pencatatan di buku kas penerimaan serta menyiapkan setoran penerimaan								☐			Buku Laporan	10 Menit	Verifikasi Setoran	
14	Kolektor (bendahara penerimaan pembantu) menyerah penerimaan ke rekening kas daerah melalui bank Daerah								☐	☐		Bukti Setor Slip Setoran Bank	1 Hari	Validasi pembayaran	
15	Jika ada pasien yang datang sesudah lewat jam operasional bank atau di hari libur/akhir pekan, maka retribusi jasa umum akan di setor oleh kolektor (bendahara penerimaan pembantu) sehari setelahnya atau sesuai jam operasional bank.									☐		Bukti Setor Slip Setoran Bank	2 Hari	Validasi pembayaran	
16	Kolektor (bendahara penerimaan pembantu) atau bagian keuangan melakukan pencatatan dan pelaporan penerimaan retribusi serta Pelaporan ke BPKAD / Badan Keuangan Daerah										☐	Komputer	1 Hari	Surat Tanda Setoran (STS)	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit atau lebih tergantung jenis pelayanan yang di terima pasien													

4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (tidak ada pungutan liar)
5	Penanganan Pengaduan	a. Langsung : Petugas loket pendaftaran melayani pasien di loket b. Tidak langsung (melalui online) : 1) Email : rsudkotabitung101022@gmail.com 2) WhatsApp : 082228770520 3) Kotak Saran/pengaduan STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN <pre> graph TD Pasien[Pasien] --> Email[Email] Pasien --> WhatsApp[WhatsApp] Pasien --> DatangLangsung[Datang Langsung] Email --> Pencatatan[Pencatatan Pengaduan] WhatsApp --> Pencatatan DatangLangsung --> Pencatatan Pencatatan --> Verifikasi[Verifikasi Pengaduan] Verifikasi --> Disposisi[Disposisi ke Unit Terkait] Disposisi --> TindakLanjut[Tindak Lanjut] TindakLanjut --> Penyampaian[Penyampaian Hasil Kepada Pasien] Penyampaian --> Dokumentasi[Dokumentasi/ Arsip] </pre>

B. Aspek Pengelolaan Pelayanan Internal RSUD

No.	Komponen Penyampaian Pelayanan	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 286 Ayat (1) 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Pasal 94 3. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Reribusi Umum Pasal 77 ayat (1) dan Pasal 78
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Loker pendaftaran; 2. Meja pelayanan; 3. Kursi; 4. Alat tulis kantor; 5. Komputer/laptop; 6. Kertas; 7. Printer; 8. Jaringan internet; 9. Cctv; 10. Pendingin ruangan/ac atau kipas angin; dan 11. Ruang/meja pengaduan dan konsultasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas pelayanan (Staf Administrasi, Petugas Pelayanan) a. pendidikan terakhir minimal SMA; b. bisa menggunakan komputer; c. memahami standar pelayanan/alur pelayanan; dan d. memahami Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 2. Operator pelayanan administrasi a. Pendidikan terakhir minimal sarjana semua jurusan; b. Bisa menggunakan komputer; c. Memahami standar pelayanan/alur pelayanan; dan

		d. memahami Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan secara berjenjang : 1. Kepala instalasi; 2. Kepala seksi penunjang medik; dan 3. Direktur rumah sakit;
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang (1 kepala instalasi, 1 petugas kasir, 8 staf pelaksana)
6.	Jaminan Pelayanan	a. maklumat pelayanan; b. pakta integritas pegawai Rumah Sakit Kelas D Pratama; dan c. penyelenggaraan pelayanan akan menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan apabila dalam pelaksanaan tugas tidak sesuai dengan standar pelayanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan memberikan jaminan keselamatan kepada petugas pelayanan dan Pasien dengan menyediakan sarana dan prasarana keamanan dan keselamatan : a. alat pemadam kebakaran; b. cctv; dan c. arsip dokumen secara manual dan elektronik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara rutin dan teratur serta melakukan perbaikan kinerja dan mutu pelayanan yang lebih baik secara berkelanjutan serta penilaian perilaku petugas pelayanan setiap bulan oleh kepala instalasi ke kepegawaian dan dilaporkan ke kepala Direktur Rumah Sakit Kelas D Pratama

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KOTA BITUNG,


BUDI KRISTIAKSO, S.H., M.H.,
PEMBINA IV / a
NIP : 19761029 200312 1 004


WALI KOTA BITUNG,

HENGKY HONANDAR