



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
**RSUD dr. M. ASHARI**

Jl. Gatot Subroto No. 41 Pemalang 52319  
Telp. 0284-321614 Fax : 0284-323664

**PENCAIRAN PEMBAYARAN LANGSUNG  
BELANJA BLUD**

No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
445/1128.1/RSUD		

**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL**

Tanggal terbit  
31 Maret 2016

Direktur RSUD dr. M. Ashari  
Kabupaten Pemalang

**dr. H. Sholahudin**  
NIP. 19711222 200501 1 004

**Pengertian**

Pembayaran langsung (LS) adalah pembayaran untuk pelaksanaan pekerjaan pengadaan barang/jasa termasuk pengadaan barang dan pekerjaan yang dilaksanakan sendiri (swakelola) yang nilainya diatas Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).


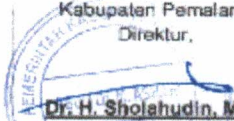
**Tujuan**

Menjadi acuan dalam pencairan pembayaran langsung belanja BLUD.

**Kebijakan**

1. Untuk pembayaran untuk pelaksanaan pekerjaan pengadaan barang/jasa termasuk pengadaan barang dan pekerjaan yang dilaksanakan sendiri (swakelola) yang nilainya sampai dengan Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) dapat menggunakan pembayaran LS maupun uang muka belanja.
2. Dikecualikan dari pembayaran LS adalah pembayaran untuk pengadaan Bahan Bakar Minyak (BBM), beban langganan daya dan jasa serta pembayaran honorarium Pegawai Tidak Tetap (PTT).
3. Pembayaran LS hanya dapat digunakan untuk membiayai kegiatan yang ada pada Rencana Bisnis Anggaran (RBA).
4. Pembayaran LS hanya dapat dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Pejabat Penatausahaan Keuangan (PPK), Pejabat Keuangan dan Direktur RS.
5. Untuk pembayaran LS hanya dapat diambil oleh orang yang namanya tertera pada dokumen pembayaran. Apabila diwakilkan harus menyertakan surat kuasa dari yang bersangkutan.
6. Pembayaran LS hanya dapat diproses apabila seluruh dokumen pendukung telah lengkap.
7. Pengajuan dokumen pembayaran LS harus sudah diterima selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sebelum akhir bulan.
8. Pengajuan pembayaran LS harus sudah selesai selambat-lambatnya 2

## SPO Penangan Keluhan/ Komplain Melalui Customer Service

	<b>PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG</b> <b>RSUD Dr. M. ASHARI</b>	<b>PENANGANAN KELUHAN/ KOMPLAIN</b> <b>MELALUI CUSTOMER SERVICE</b>		
	Jl. Gatot Subroto No. 41 Pemalang 52319 Telp : 0284-321614 Fax : 0284-323864	No. Dokumen : 445/ 407 /SPO/1/2019	No. Revisi : 1	Halaman : 1/1
<b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</b>	Tanggal terbit : 16 Januari 2019	RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang Direktur,  <b>Dr. H. Sholahudin, M. H</b> NIP. 19711222 200501 1 004		
<b>PENGERTIAN</b>	Tata Cara mengenal penanganan keluhan/ complain yang berasal dari pasien atau keluarga yang diterima melalui customer service			
<b>TUJUAN</b>	Agar keluhan/ complain yang terjadi dapat ditindaklanjuti dengan baik dan benar			
<b>KEBIJAKAN</b>	Rumah sakit memberikan informasi tentang tatacara menyampaikan keluhan, konflik atau perbedaan pendapat yang timbul dalam proses pelayanan dan akan diselidiki serta ditelaah rumah sakit bila perlu keluarga ikut serta dalam proses penyelesaian (SK Direktur Nomor : 445 / 292 / 1 / 2019)			
<b>PROSEDUR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ucapkan salam</li> <li>2. Catat identitas pasien</li> <li>3. Ekspresikan respek terhadap keluhan pasien atau keluarga</li> <li>4. Catat dalam formulir keluhan / pengaduan dan dengarkan keluhan pasien pasien / keluarga dengan sabar</li> <li>5. Gali harapan mereka terhadap rumah sakit</li> <li>6. Uraikan solusinya dan segera mengambil tindakan untuk follow up</li> <li>7. Tanyakan pada pasien / keluarga apakah masih ada harapan lain yang diinginkan.</li> <li>8. Berikan kesempatan pada pasien / keluarga untuk bertanya</li> <li>9. Tawarkan bantuan sekali lagi : " apakah masih ada yang bisa saya bantu?"</li> <li>10. Beritahu pasien / keluarga untuk datang kembali apabila masih ada keluhan</li> <li>11. Ucapkan terima kasih</li> </ol>			
<b>UNIT TERKAIT</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua unit pelayanan</li> <li>2. PKRS dan Bagian Umum</li> </ol>			