



PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
RSUD dr. R. SOEPRAPTO CEPU

Jl. Ronggolawe 50 Telp. (0296) 421026 Fax: 424373

E-mail: rs.soeprapto.cephu@gmail.com

CEPU – 58311



KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. SOEPRAPTO CEPU
NOMOR : 800/12/ I /2024

TENTANG

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. SOEPRAPTO CEPU
KABUPATEN BLORA
TAHUN 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. SOEPRAPTO CEPU,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soeprapto Cepu kepada masyarakat, maka perlu suatu proses pelayanan yang profesional.

b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soeprapto Cepu, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai bagi penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soeprapto Cepu.

c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soeprapto Cepu tentang Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soeprapto Cepu.

Mengingat : 1. Undang undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;

5. Undang- Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

- tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
 9. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan;
 10. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Mal administrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. SOEPRAPTO CEPU TENTANG KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI
- KESATU : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di RSUD dr. R. Soeprapto Cepu, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di RSUD dr. R. Soeprapto Cepu untuk digunakan sebagai acuan dan tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran BLUD Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soeprapto Cepu.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana semestinya.

Ditetapkan di Cepu
Pada tanggal, 3 Januari 2024



Lampiran I : Keputusan Direktur RSUD dr. R.
Soeprapto Cepu Kabupaten Blora
Nomor : 800/12/1/2024
Tanggal : 3 Januari 2024

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI
DI RSUD dr. R. SOEPRAPTO CEPU
KABUPATEN BLORA

1. Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan profesional.
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan, sehingga layanan menjadi tidak sesuai.
3. Layanan tidak sesuai bisa diakibatkan karena penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan klinis pasien pada waktu menunggu untuk pelayanan pengobatan dan diagnostik, bisa juga dikarenakan situasi dimana tim medis dan atau fasilitas penunjang bermasalah untuk melayani pasien.
4. Rumah Sakit perlu memberikan informasi dan mencari solusi sehingga pasien dapat memahami dan memilih alternatif solusinya akibat layanan yang tidak sesuai.
5. Apabila terjadi layanan tidak sesuai berupa perubahan jadwal pelayanan atau pengobatan yang disebabkan oleh berbagai hal seperti kondisi pasien, dokter berhalangan, kerusakan alat, masalah administrasi dan lain-lain (bukan berasal dari keinginan pasien), maka Rumah Sakit perlu memberikan kompensasi kepada penerima layanan.
6. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan RSUD dr. R. Soeprapto Cepu adalah sebagai berikut :
 - a. Penundaan pelayanan dokter
Kompensasi yang diberikan :
 - 1) Petugas pendaftaran menghubungi pasien untuk menginformasikan bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan dokter cuti (berhalangan lainnya).
 - 2) Petugas pendaftaran menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu.

- a) Bila pasien setuju maka petugas pendaftaran mendaftarkan pasien .
 - b) Bila pasien tidak setuju, maka petugas pendaftaran menawarkan penjadwalan ulang.
- b. Penundaan pelayanan di IGD
- Kompensasi yang diberikan :
- 1) Pasien/keluarga dijelaskan tentang penyebab terjadinya penundaan pelayanan, misalnya karena harus menunggu hasil pemeriksaan penunjang sebagai dasar penatalaksanaan lebih lanjut.
 - 2) Jika pasien datang sendiri, maka petugas IGD membantu menghubungi keluarga pasien.
- c. Penundaan transfer pasien dari IGD ke Instalasi Rawat Inap/ICU/NICU/PICU/ Obsgyn Center karena ruangan belum siap.
- Kompensasi yang diberikan:
- Petugas IGD menyampaikan kepada keluarga/pasien, bahwa sementara menunggu ruangan, pasien diobservasi di IGD.
- d. Penundaan transfer di Instalasi Rawat Inap
- Kompensasi yang diberikan :
- 1) Petugas ruangan memberi penjelasan kepada keluarga.
 - 2) Jika pasien gawat, minta bantuan dokter jaga untuk stabilisasi pasien
 - 3) Jika dalam waktu 2 jam setelah pasien dinyatakan perlu rawat inap DPJP belum dapat dihubungi, maka petugas rawat inap, memberi alternatif kepada pasien/ keluarga untuk ditangani dulu oleh dokter jaga/ ganti DPJP.
- e. Penundaan pelayanan pemberian obat, karena obat yang diminta tidak tersedia di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Soeprapto Cepu.
- Kompensasi yang diberikan :
- 1) Setelah menerima resep obat yang tidak tersedia di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Soeprapto Cepu, petugas Farmasi berusaha mencarikan ke pihak suplier/ apotek luar rumah sakit.
 - 2) Jika dalam waktu 2 jam kepastian obat belum didapat, maka petugas Instalasi Farmasi menghubungi DPJP dan memberi alternatif obat lain yang serupa jika ada. Jika obat yang

dibutuhkan adalah jenis obat yang jarang sekali dipakai dan pihak Farmasi RSUD dr. R. Soeprapto Cepu kesulitan untuk mencarinya, maka pihak Farmasi RSUD dr. R. Soeprapto Cepu akan memberikan copy resep dengan meminta bantuan keluarga pasien untuk ikut mencari informasi keberadaan obat tersebut,

f. Penundaan Pelayanan Laboratorium

Kompensasi yang diberikan :

- 1) Pada saat menerima permintaan laboratorium, petugas laboratorium memperkirakan lama waktu tunggu. Jika diperkirakan menunggu agak lama, maka harus disampaikan kepada petugas yang meminta, sampaikan juga alasannya.
- 2) Untuk pasien IGD, petugas IGD menyampaikan kepada pasien/ keluarganya. Pasien dapat menunggu di IGD sambil diobservasi/ jika kondisi pasien masih baik, diberi alternatif untuk ke laboratorium sendiri dan diambil sampel darah di laboratorium.
- 3) Untuk pemeriksaan cito, tidak boleh ditunda, kecuali ada gangguan alat.

g. Penundaan penyerahan hasil pemeriksaan radiologi/ elektromedik.

Kompensasi yang diberikan :

- 1) Sampaikan kepada petugas pemesan/pasien jika diperkirakan terjadi penundaan, beserta alasannya.
- 2) Petugas pemesan menyampaikan alasan penundaan pemeriksaan radiologi/elektromedik kepada pasien/ keluarga pasien.
- 3) Untuk pemeriksaan cito, tidak boleh ditunda, kecuali ada gangguan alat.
- 4) Jika ada kerusakan alat dan tidak memungkinkan segera diperbaiki, dan pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang segera, maka pasien dirujuk ke laboratorium luar/ rumah sakit lain untuk pemeriksaan radiologi dengan diantar ambulan RSUD dr. R. Soeprapto Cepu dan perawat RSUD dr. R. Soeprapto Cepu, kemudian diantar kembali ke RSUD dr. R. Soeprapto Cepu untuk penanganan selanjutnya.

7. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai.

8. Selama memberikan pelayanan petugas di RSUD dr. R. Soeprapto Cepu tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Ditetapkan di Cepu
Pada tanggal, 3 Januari 2024

DIREKTUR
RSUD dr. R. SOEPRAPTO CEPU
KABUPATEN BLORA
WILIS YUNIARTI

