



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr SLAMET**

Jl. Raya Rumah Sakit NO. 12 Tlp. (0262) 232720 Garut 44151  
Rekening: Bank Jabar Garut, Kelas : B Non Pendidikan, Status :  
PPK-BLUD Penuh

---

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SLAMET GARUT  
NOMOR : 445/30-3 /RSU/ VI / 2023

TENTANG

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SLAMET GARUT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SLAMET GARUT,

- Menimbang
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr Slamet Garut, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
  - b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr Slamet Garut, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai;
  - c. Bahwa untuk kepentingan tersebut di atas, perlu diterbitkan Keputusan Direktur tentang Kebijakan Kompensasi Layanan tidak sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut;

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 6573);

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5542);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 87);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 586);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
11. Peraturan Bupati Garut Nomor 173 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang



MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Kebijakan Kompensasi layanan tidak sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini
- KEDUA : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau Kembali apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam surat keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 2 JUN 2023

Direktur,



**dr. H. Husodo Dewo Adi, Sp.OT (K) Spine**

Pembina Utama

NIP/ 19670625 199803 1 004

LAMPIRAN KEPUTUSAN  
DIREKTUR RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH dr. SLAMET  
GARUT

NOMOR : 445 / 30.3 / RSU / VU / 2023

Tanggal : 2 Juni 2023

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SLAMET GARUT

1. Rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan professional
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan, sehingga layanan menjadi tidak sesuai
3. Layanan yang tidak sesuai bisa diakibatkan karena penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan klinis pasien pada waktu menunggu untuk pelayanan pengobatan dan diagnostic, 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 layanan yang diberikan di RSUD dr Slamet Garut adalah sebagai berikut :
  - a. Penundaan pelayanan dokter  
Kompensasi yang diberikan :
    - Petugas registrasi menghubungi pasien untuk menginformasikan bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan dokter cuti (berhalangan lainnya)

- Petugas registrasi menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu
  - ✓ Bila pasien setuju maka petugas registrasi mendaftarkan pasien
  - ✓ Bila pasien tidak setuju, maka petugas registrasi menawarkan penjadwalan ulang

b. Penundaan pelayanan di IGD

Kompensasi yang diberikan :

- Pasien / keluarga dijelaskan tentang penyebab terjadinya penundaan pelayanan, misalnya karena harus menunggu hasil pemeriksaan penunjang sebagai dasar penatalaksanaan lebih lanjut
- Jika pasien datang sendiri, maka petugas IGD membantu menghubungi keluarga pasien

c. Penundaan transfer pasien dari IGD ke Instalasi Rawat Inap / ICU / PICU / NICU / VK / Instalasi Bedah Sentral 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 :

- Petugas ruangan memberi penjelasan kepada keluarga
- Jika pasien gawat, minta bantuan dokter jaga untuk stabilisasi pasien
- 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 Slamet Garut

Kompensasi yang diberikan :

- Setelah menerima resep obat yang tidak tersedia di instalasi Farmasi RSUD dr Slamet, petugas farmasi berusaha mencarikan ke pihak supplier / apotek luar rumah sakit
- Jika dalam waktu 2 jam kapasitas obat belum didapat, maka petugas instalasi farmasi menghubungi DPJP dan memberi alternatif obat lain yang serupa jika ada
- Jika obat yang dibutuhkan adalah obat yang jarang sekali dipakai dan pihak Farmasi RSUD dr Slamet kesulitan untuk mencarinya, maka bisa meminta bantuan keluarga pasien untuk ikut mencari informasi keberadaan obat tersebut, kemudian petugas di instalasi Farmasi RSUD dr Slamet yang akan memesan.

f. Penundaan pelayanan Laboratorium

Kompensasi yang diberikan :

- Pada saat menerima permintaan laboratorium, petugas Lab memperkirakan lama waktu tunggu. Jika diperkirakan menunggu agak lama, maka harus disampaikan kepada petugas yang meminta, sampaikan juga alasannya
- 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
- Untuk pemeriksaan cito, tidak boleh ditunda kecuali ada gangguan alat.

g. Penundaan penyerahan hasil pemeriksaan radiologi / elektromedik

Kompensasi yang diberikan :

- Sampaikan kepada petugas pemesan / pasien jika diperkirakan terjadi penundaan beserta alasannya
- Petugas pemesan menyampaikan alasan penundaan pemeriksaan radiologi / elektromedik kepada pasien / keluarga pasien
- Untuk pemeriksaan cito, tidak boleh ditunda kecuali ada gangguan alat
- 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 Slamet dan perawat RSUD dr Slamet, kemudian diantar Kembali ke RSUD dr Slamet 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 RSUD dr Slamet Garut harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 2 Juni 2023

Direktur,



**dr. H. Husodo Dewo Adi, Sp.OT (K) Spine**

Pembina Utama

NIP. 19670625 199803 1 004