



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN

Jl. Y.C. Oevang Oeray, Desa Sei. Ana, Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang,
Provinsi Kalimantan Barat, Telp. (0565) 2027158_Fax. (0565) 23691
SINTANG - 78619

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD
DJOEN SINTANG**

NOMOR : 100.3.3/ 936 /RSUD/TAHUN 2025

TENTANG

**KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,

- Menimbang** : a. bahwa untuk mewujudkan mutu dan standar pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
- b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang tentang Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

2. Undang-Undang ...

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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sintang (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2024 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2);

9. Peraturan ...

9. Peraturan Bupati Sintang Nomor 27 Tahun 2024 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang (Berita Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2024 Nomor 27);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, untuk digunakan sebagai tuntunan dan/atau acuan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. biaya sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sintang;
 - b. apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sintang
Pada tanggal 14 Januari 2025

Plt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,



RIDWAN TONNY HASIROLAN PANE

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
SINTANG
NOMOR : 100.3.3/ 936 /RSUD/TAHUN 2025
TENTANG
KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK
SESUAI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

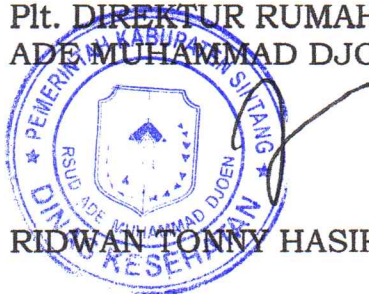
1. Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan profesional.
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan, sehingga layanan menjadi tidak sesuai.
3. Layanan tidak sesuai bisa diakibatkan karena penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan 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 mencarikan 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 di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Muhammad Djoen Sintang 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/Metro karena ruangan belum siap.
Kompensasi yang diberikan :
 - Petugas IGD menyampaikan kepada keluarga/pasien, bahwa sementara menunggu ruangan, pasien diobservasi di IGD.
 - d. Penundaan ...

- 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 Ade Muhammad Djoen
Kompensasi yang diberikan :
- Setelah menerima resep obat yang tidak tersedia di Instalasi Farmasi RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang, petugas farmasi berusaha mencarinya ke pihak supplier/apotek luar rumah sakit.
 - 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 Ade Muhammad Djoen Sintang kesulitan untuk mencarinya, maka bisa meminta bantuan keluarga pasien untuk ikut mencari informasi keberadaan obat tersebut, kemudian petugas di Instalasi Farmasi RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang yang akan memesan.
- f. Penundaan Pelayanan Laboratorium
Kompensasi yang diberikan :
- 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.
 - Untuk pasien IGD, petugas IGD menyampaikan kepada pasien/keluarganya. Pasien dapat menunggu di IGD sambil di observasi/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 dan perawat RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang, kemudian diantar kembali ke RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang untuk penanganan selanjutnya.
7. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai.

8. Selama ...

8. Selama memberikan pelayanan petugas di RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Pt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG,



RIDWAN TONNY HASIHOLAN PANE