



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA

RSUD “BAYU ASIH”

Jalan Veteran Nomor 39, Purwakarta, Jawa Barat 41115

Telepon : (0264) 200100

Laman www.rsba.or.id, Pos-el rsud.bayuasih@gmail.com



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAYU ASIH

NOMOR : HK.02/Kep. 200.J – Umum/2023

TENTANG

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAYU ASIH KABUPATEN PURWAKARTA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAYU ASIH,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di RSUD Bayu Asih diperlukan proses pelayanan yang selenggarakan secara profesional;
- b. bahwa guna mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai Standar pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6659);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025;
6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
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 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 436);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);
12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11 Tahun 2011 tentang Transparansi, Partisipasi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2011 Nomor 11 Seri E);

13. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 63.A Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (Berita Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2019 Nomor 214.A);
14. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 69 Tahun 2022 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit (*Hospital Bylaws*) Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih (Berita Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2022 Nomor 69);
15. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 53 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih (Berita Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2023 Nomor 53);

Memperhatikan : Keputusan Bupati Purwakarta Nomor 445/Kep.616-RSUD BA/2010 tentang Penetapan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) pada Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai Standar pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta.
- KEDUA : Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai Standar sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purwakarta
pada tanggal 30 November 2023
PEM. DIREKTUR RSUD BAYU ASIH,


TRI MUHAMMAD HANI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH BAYU ASIH
NOMOR HK.02/Kep. 200.J-Umum/2023
TENTANG
KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN
TIDAK SESUAI STANDAR PADA BADAN
LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH BAYU ASIH
KABUPATEN PURWAKARTA

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAYU ASIH KABUPATEN PURWAKARTA

- A. RSUD Bayu Asih mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan profesional serta tidak melakukan penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, permintaan imbalan, tidak memberikan pelayanan, tidak patut dalam melayani, tidak kompeten, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi.
- B. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan sehingga layanan menjadi tidak sesuai standar.
- C. Layanan tidak sesuai standar dapat disebabkan karena penundaan pelayanan yang berdampak pada kebutuhan klinis pasien dalam waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan pengobatan dan diagnostik, atau karena adanya situasi saat tim medis dan atau fasilitas penunjang bermasalah dalam melayani pasien.
- D. RSUD Bayu Asih perlu memberikan informasi dan solusi sehingga pasien dapat memahami dan memilih alternatif solusi akibat layanan yang tidak sesuai standar.
- E. Apabila ada kekurangan dalam pemberi layanan, maka manajemen melakukan investigasi kebenaran laporan.
- F. Kompensasi yang diberikan di RSUD Bayu Asih akibat layanan tidak sesuai standar adalah berupa pelayanan prioritas dengan metode *fast track* dan pendampingan oleh petugas rumah sakit.
- G. Layanan yang tidak sesuai standar dan kompensasi yang diberikan di RSUD Bayu Asih sebagai berikut :
 1. Penundaan pelayanan dokter
Kompensasi yang diberikan :
 - a. petugas registrasi menghubungi pasien untuk menginformasikan bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan dokter cuti/ berhalangan lainnya;
 - b. petugas registrasi menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu :
 - 1) bila pasien setuju maka petugas registrasi mendaftarkan pasien;
 - 2) bila pasien tidak setuju maka petugas registrasi menawarkan penjadwalan ulang.
 2. Penundaan pelayanan di IGD
Kompensasi yang diberikan
 - a. Pasien/keluarga dijelaskan tentang penyebab terjadinya penundaan pelayanan misalnya karena harus menunggu hasil pemeriksaan penunjang sebagai dasar penatalaksanaan lebih lanjut.

- b. Jika pasien datang sendiri, maka petugas IGD membantu menghubungi keluarga pasien.
3. Penundaan transfer pasien dari IGD ke Instalasi Rawat Inap/ Intensif karena ruangan belum siap.
Kompensasi yang diberikan:
Petugas IGD menyampaikan kepada keluarga pasien bahwa sementara menunggu ruangan, pasien diobservasi di IGD.
4. Penundaan transfer di Instalasi Rawat Inap
Kompensasi yang diberikan :
 - a. petugas ruangan memberi penjelasan kepada keluarga;
 - b. jika pasien gawat, minta bantuan dokter jaga untuk stabilisasi pasien;
 - c. jika dalam waktu 2 (dua) jam setelah pasien dinyatakan perlu rawat inap DPJP belum dapat dihubungi, maka pasien bila stabil akan ditransfer ke ruangan yang dituju sesuai dengan standar prosedur yang berlaku dan kriteria masuk ruangan.
5. Penundaan pelayanan pemberian obat karena obat yang diminta tidak tersedia di Apotik RSUD Bayu Asih
Kompensasi yang diberikan :
 - a. setelah menerima resep obat yang tidak tersedia di Apotik RSUD Bayu Asih, petugas farmasi berusaha mencarikan ke pihak supplier/apotik jejaring (luar rumah sakit);
 - b. jika dalam waktu 2 (dua) jam kepastian obat belum didapat, maka petugas farmasi menghubungi DPJP dan memberi alternatif obat lain yang serupa jika ada;
 - c. jika obat yang dibutuhkan adalah jenis obat yang jarang sekali dipakai di Apotik RSUD Bayu Asih dan pihak farmasi kesulitan mencarinya, maka bisa meminta bantuan keluarga pasien untuk ikut mencari informasi keberadaan obat tersebut, kemudian petugas Farmasi RSUD Bayu Asih yang akan memesan.
6. Penundaan pelayanan laboratorium
Kompensasi yang diberikan:
 - a. pada saat menerima permintaan laboratorium, petugas laboratorium memperkirakan lama waktu tunggu, sedangkan jika diperkirakan menunggu agak lama maka harus disampaikan kepada petugas yang meminta, sampaikan juga alasannya;
 - b. untuk pasien IGD, petugas IGD menyampaikan kepada pasien/keluarga pasien dapat menunggu di IGD sambil observasi/ jika kondisi pasien masih baik, diberi alternatif untuk ke laboratorium sendiri dan diambil sampel darah di laboratorium;
 - c. untuk pemeriksaan cito tidak boleh ditunda kecuali ada gangguan alat.
7. Penundaan penyerahan hasil pemeriksaan radiologi elektromedik
Kompensasi yang diberikan :
 - a. sampaikan kepada petugas pemesan/pasien jika diperkirakan terjadi penundaan beserta alasannya;
 - b. petugas pemesan menyampaikan alasan penundaan pemeriksaan radiologi/elektromedik kepada pasien/keluarga pasien;
 - d. untuk pemeriksaan cito, tidak boleh ditunda kecuali ada gangguan alat;
 - c. jika ada kerusakan alat dan tidak memungkinkan segera diperbaiki serta pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang segera, maka pasien dirujuk ke radiologi luar/rumah sakit luar untuk

pemeriksaan radiologi dengan diantar ambulan rumah sakit dengan didampingi perawat, kemudian diantar kembali ke RSUD Bayu Asih untuk penanganan selanjutnya.

- H. Pada kasus khusus akan dilakukan kunjungan untuk klarifikasi keterlambatan pelayanan. Pada kasus tertentu yang terjadi akibat kesalahan prosedur, maka akan dilakukan penjemputan pasien untuk tatalaksana selanjutnya.
- I. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai.
- J. Selama pemberian pelayanan, petugas di RSUD Bayu Asih harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Plt. DIREKTUR RSUD BAYU ASIH,



TRI MUHAMMAD HANI