



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH
DINAS KESEHATAN**

UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA

Jl. RE. Martadinata Kel Talise Kec. Mantikulore Telp. (0451) 4908020

Faximile (0451) - 4908020 Email: uptrsudundata@gmail.com

PALU 94118



**KEPUTUSAN DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR : 100.2/8543 / RSUD UNDATA**

TENTANG

**KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**DIREKTUR UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2024**

- a. Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan untuk meminimalisirkan adanya pengaduan atas layanan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah maka perlu diberikan kompensasi penerimaan pelayanan;
- b. bahwa kompensasi ini merupakan suatu wujud dan tanggungjawab atas pelayanan yang masih kurang optimal terhadap penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah tentang Kompensasi Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846) ;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) ;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Sistem

Informasi Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
11. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 42 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Undata;
12. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah;
13. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 33 Tahun 2020 Tentang perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Memperhatikan : -

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Keputusan Direktur Tentang Kompensasi Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Pertama : bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat tingkat unit bagian instalasi managerial yang mana pada hakekatnya merupakan kepercayaan yang diberikan masyarakat yang diberikan pada Rumah Sakit oleh karena itu, apabila kepercayaan masyarakat tersebut dapat dilaksanakan dengan transparan dan non diskriminasi maka Rumah Sakit akan dapat meraih kepercayaan dari masyarakat, pelayanan Rumah Sakit yang baik mensyaratkan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparan, pelayanan prima, efisiensi, efektivitas, dan dapat diterima oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah;

Kedua : bahwa seluruh proses pelayanan publik wajib memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh satuan fungsi unit layanan oleh penyelenggara pelayanan publik;

- Terjadi keterlambatan dalam pemberian layanan obat.

Kompensasi yang diberikan :

- Petugas apotik akan mengantarkan obat ke rumah Pasien tersebut;
- Jika Pasien tersebut menjalani kontrol kembali ke Rumah Sakit akan diutamakan pelayanannya;

Ketiga : bahwa sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan pengguna layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;

Keempat

: bahwa sebagai bentuk tindak lanjut telah ditetapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, jika tidak sesuai standar yang mungkin terjadi dalam bentuk pelayanan akan diberikan kompensasi sesuai kategori standar pelayanan;

Kelima

: surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan jika terjadi kekeliruan akan dilakukan perbaikan kembali.

Ditetapkan : di Palu

Pada tanggal : 13 Agustus 2024



Direktur,

drg. Herri, M.Kes

Bina Utama Muda

NIP. 19661214 199903 1 002

Lampiran : Surat Keputusan Direktur RSUD Undata
 Nomor : 100.3 / 8543 / RSUD UNDUTA
 Tanggal : 13 Agustus 2024

**IDENTIFIKASI BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI
 DAN BENTUK KOMPENSASI ATAS YANG SESUAI STANDAR**

I. IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/Kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Ringan	Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan akan melebihi dari 60 menit, yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di rumah sakit.	Ketransparanan atas pembiayaan setiap tindakan yang diberikan, khususnya pada pasien tunai/umum.	Pemberian informasi pelayanan yang belum lengkap terkait prosedur pelayanan dan alur pelayanan, yang tersedia di rumah sakit.	Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti pemanfaatan lift, sering macet, toilet yang kurang bersih.	Tersedianya ruangan AC nya yang tidak dingin
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Ringan	1. Menyediakan dispenser pada ruang tunggu Pasien; 2. Menyediakan baca koran; 3. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas kesehatan.	1. Petugas segera memberikan informasi terkait tarif pelayanan secara langsung kepada Pasien; 2. Permohonan maaf secara langsung/lisan oleh petugas kesehatan	1. Untuk kunjungan berikutnya petugas kesehatan/Tol Alima akan memberikan prioritas kepada Pasien dengan tidak melalui proses antri; 2. Melakukan permohonan maaf secara langsung pada Pasien.	1. Segera melakukan perbaikan lift; 2. Segera melakukan pembersihan toilet oleh pihak ketiga; 3. Melakukan permohonan maaf secara langsung kepada Pasien.	1. Segera melakukan perbaikan AC oleh Teknik untuk kenyamanan pelayanan; 2. Melakukan permohonan maaf secara langsung kepada Pasien.

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/Kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Sedang	Waktu tunggu pelayanan pelayanan untuk mendapatkan obat jadi melebihi dari standar yang ditetapkan.	Terjadi pembayaran yang mestinya pelayanan tersebut gratis.	1. Petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan kurang simpati dan marah; 2. Petugas melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur	1. Terdapat fasilitas yang tidak berfungsi, misalnya air di kamar mandi tidak tersedia; 2. Kursi ruang tunggu tidak cukup	Kesalahan dalam penulisan nama atau gelar, identitas pemohon (pembuatan surat-surat/ administrasi)
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Sedang	1. Mengantarkan obat tersebut kerumah Pasien (alamat lengkap); 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili	1. Mengembalikan pembiayaan tersebut pada Pasien secara prosedur; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili	1. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili oleh karena perilaku petugas yang kurang baik terhadap Pasien;	1. Petugas segera mendampingi dan memfasilitasi Pasien pada saat kejadian tersebut; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili.	1. Segera memperbaiki produk pelayanan nama dan gelar pada waktu dan hari yang sama; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/Kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Berat	Waktu untuk mendapatkan hasil pemeriksaan lebih dari 2 hari dari standar waktu pelayanan	Kelebihan pembayaran pada saat Pasien mendapatkan pelayanan	Petugas kesehatan melayani tidak sesuai dengan prosedur.	Terdapat fasilitas berupa tempat tidur yang tidak ada pemeleh samping kiri kanan (rusak) sehingga mengakibatkan Pasien terjatuh.	Kesalahan penulisan diagnosa penyakit terkait Pasien rujukan
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Berat	1. Segera menyampaikan dan mengantarkan produk layanan ke alamat tempat tinggal Pasien; 2. Permohonan maaf secara tertulis dari pimpinan atau yang mewakili	1. Segera mengembalikan pembiayaan yang melebihi kepada Pasien; 2. Permohonan maaf secara resmi dari pimpinan atau yang mewakili	1. Dilakukan perbaikan pelayanan, pembinaan kepada petugas pelayanan sesuai dengan prosedur; 2. Permohonan maaf secara resmi oleh pemimpin atau yang mewakili.	1. Permohonan secara tertulis dari pimpinan atau yang mewakili; 2. Segera mengganti tempat tidur yang tidak layak dipakai oleh Pasien.	1. Segera menggantikan diagnosa penyakit yang sebenarnya pada waktu dan hari yang sama 2. Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili

Ditetapkan : di Palu
Pada tanggal : 12 Agustus 2024

Direktur,

drg. Herri, M.Kes
 Pemula Utama Muda
 NIP. 19661214 199903 1 002