



DINAS KESEHATAN KABUPATEN PELALAWAN
PUSKESMAS PANGKALAN LESUNG

Jl. Lintas Timur Pangkalan Lesung

Media Center : 082171262133 Email : pkmpangkalanlesung@pelalawankab.go.id

Website : pkmpangkalanlesung.pelalawankab.go.id Kode Pos: 28385



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKALAN LESUNG

Nomor : KPTS.445/PKM-LESUNG/I/2023/

TENTANG

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Pangkalan Lesung, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional.
 - b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Puskesmas Pangkalan Lesung, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai.
 - c. Bahwa untuk kepentingan tersebut diatas, perlu diterbitkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Puskesmas Pangkalan Lesung.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan (Lembaran Negara RI Tahun 2004, Tambahan Lembaran Negara Nomor 53).
 2. Ketetapan MPR Nomer 1988 tentang Garis Besar Haluan Negara, kebijakan Nasional sebagai pedoman pelaksanaan pembangunan bidang kesehatan. Pedoman Manajemen puskesmas sebagai tindak lanjut dari Keputusan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 128 MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar puskesmas.
 3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/ 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.
 4. Pedoman Manajemen Puskesmas sebagai tindak lanjut dari Keputusan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 128

- MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar Puskesmas.
5. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKALAN LESUNG TENTANG KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN
- Pertama : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Puskesmas Pangkalan Lesung adalah sebagaimana telampir dalam surat keputusan ini
- Kedua : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Puskesmas Pangkalan Lesung 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 : Pangkalan Lesung
Pada Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung

HENDRA AJHARI TANJUNG

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung
Tentang Peraturan Kebijakan Kompensasi Layanan
Nomor : KPTS.445 / PKM-LESUNG / I/ 2023
Tanggal : 02 Januari 2023

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN

1. Puskesmas 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. Puskesmas perlu memberikan informasi dan mecarikan 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 puskesmas perlu memberikan kompensasi kepada penerima layanan.
6. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di Puskesmas Pangkalan Lesung adalah sebagai berikut:
 - a. Penundaan Pelayanan Dokter. Kompensasi yang diberikan:
 - 1) Petugas registrasi menghubungi pasien untuk menginformasikan bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan dokter cuti (berhalangan lainnya).
 - 2) Petugas registrasi menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan pasien saat itu
 - a) Bila pasien setuju maka petugas registrasi mendaftarkan pasien
 - b) Bila pasien tidak setuju, maka petugas registrasi menawarkan penjadwalan ulang
 - b. Penundaan pelayanan UGD. 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 UGD membantu menghubungi keluarga pasien.
 - c. Penundaan transfer pasien dari UGD ke instalasi rawat inap / VK karena ruangan belum siap. Kompensasi yang diberikan :

- 1) Petugas UGD menyampaikan kepada keluarga / pasien, bahwa sementara menunggu ruangan, pasien diobservasi di UGD.
- d. Penundaan Pelayanan pemberian obat, karena obat yang diminta tidak tersedia di Apotek. Kompensasi yang diberikan:
 - 1) Jika dalam waktu satu jam kepastian obat belum didapat, maka petugas apotek menghubungi dokter dan memberikan alternatif obat yang serupa.
- e. 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 UGD, petugas UGD menyampaikan kepada pasien / keluarganya. Pasien dapat menunggu di UGD 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.
7. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai.
8. Selama memberikan pelayanan, petugas Puskesmas Pangkalan Lesung harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Ditetapkan di : Pangkalan Lesung
Pada Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala Puskesmas Pangkalan Lesung

HENDRA AJHARI TANJUNG