



PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA

Jl. H. Lalu Hasyim – Praya, Telp. (0370) 6158244 Fax : 6158246 Kode Pos 83511
Website: rsud.lomboktengahkab.go.id – Email:
rsudpraya.lomboktengahkab@gmail.com



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA
KABUPATEN LOMBOK TENGAH

NOMOR : 445.6/DIR/ *OSO* /RSUD/2025

TENTANG
KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;

b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai;

c. bahwa untuk kepentingan tersebut diatas perlu diterbitkan keputusan direktur tentang kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah,

Mengingat : 1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, Lembaran Lembaga Sekretariat Negara : 45 HLM)

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dua kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 6887);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 6952);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
8. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penetapan RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah untuk Menetapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
9. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Tarif Layanan RSUD Praya (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2018 Nomor 31)
10. Surat Keputusan Bupati Nomor 374 Tahun 2011 tanggal 1 Oktober 2011 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Praya menjadi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Praya (PPK BLUD);

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA TENTANG KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI

PERTAMA : Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai Di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

- KEDUA : Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai Di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional;
- KETIGA : Keputusan Direktur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Praya
Pada tanggal 02 Januari 2025

DIREKTUR RSUD PRAYA
PEM. KABUPATEN LOMBOK TENGAH



dr. MAMANG BAGIANSAH, Sp.PD., FINASIM., CMC
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 198201112008031001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD
PRAYA
NOMOR : 445.6/DIR/ 050 /RSUD/2025
PERIHAL : TENTANG KEBIJAKAN
KOMPENSASI LAYANAN TIDAK
SESUAI

**KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA
KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

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 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 layana;
6. Apabila biaya kompensasi yang timbul akibat keterlambatan pelayanan dibebankan kepada pihak rumah sakit;
7. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah adalah sebagai berikut:
 - a. Keterlambatan pelayanan klinis spesialis
Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan jam pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal poli yang tertera di jadwal pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah lebih dari 60 menit, maka pasien berhak atas kompensasi berupa air mineral atau teh kotak
 - b. Keterlambatan pemberian obat racikan dan obat non racikan
Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pemberian obat racikan lebih dari 60 menit dan obat non racikan lebih dari 30 menit, maka pasien ber hak atas kompensasi berupa air mineral atau teh kotak

8. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai;
9. Selama memberikan pelayanan, petugas Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Ditetapkan di Praya
Pada tanggal 02 Januari 2025



DIREKTUR RSUD PRAYA
KABUPATEN LOMBOK TENGAH
[Signature]
dr. MAMANG BAGIANSAH, Sp.PD., FINASIM., CMC
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 198201112008031001