



PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS BOSNIK DISTRIK BIAK TIMUR



JL. Raya Biak – Marauw Kode Pos. 98152 e-mail : bosnikpuskesmas@yahoo.com

KEPUTUSAN  
KEPALA PUSKESMAS BOSNIK  
NOMOR : 188.4/ 13/ SK-KAPUS/ VII / 2023

TENTANG

**KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI  
PADA PUSKESMAS BOSNIK DISTRIK BIAK TIMUR**

KEPALA PUSKESMAS BOSNIK

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Bosnik Distrik Biak Timur, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional.
- b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Puskesmas Bosnik Distrik Biak Timur, 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 Bosnik Distrik Biak Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
3. Undang-Undang No. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Puskesmas Bosnik adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini
- Kedua : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Puskesmas Bosnik 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 : Bosnik  
Pada Tanggal : 11 Juli 2023

Kepala Puskesmas Bosnik  
Distrik Biak Timur

BONSA M. S. KURNI, S.KM

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BOSNIK  
DISTRIK BIAK TIMUR  
NOMOR : 188.4/ 13/ SK-KAPUS/ VII / 2023

KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI  
DI PUSKESMAS BOSNIK DISTRIK BIAK TIMUR

---

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 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 Puskesmas perlu memberikan kompensasi kepada penerima layanan.
6. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di Puskesmas Bosnik 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 Ruang Rawat Inap karena ruangan belum siap.  
Kompensasi yang diberikan  
Petugas IGD menyampaikan kepada keluarga/ pasien, bahwa sementara menunggu ruangan, pasien diobservasi di IGD.
  - d. Penundaan pelayanan pemberian Obat, karena Obat yang diminta tidak tersedia di Apotik Puskesmas Bosnik  
Kompensasi yang diberikan  
  
Setelah menerima resep Obat yang tidak tersedia di Apotik Puskesmas Bosnik, petugas Farmasi berusaha mencarikan ke pihak suplier/ apotek luar puskesmas. Jika Obat belum didapat, maka petugas Farmasi menghubungi Dokter dan memberi alternatif obat lain yang serupa jika ada.

e. 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 diobservasi/ 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.

7. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai.
8. Selama memberikan pelayanan, petugas di Puskesmas Bosnik harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Ditetapkan di : Bosnik  
Pada Tanggal : 11 Juli 2023

Kepala Puskesmas Bosnik  
Distrik Brak Timur



BONSA M. S. KURNI, S.KM