



KOTA PALU

KEPUTUSAN WALI KOTA PALU
NOMOR : 10D.3.3/128.D/RSAP/07/X/2025

TENTANG
KEBIJAKAN KOMPENSASI PELAYANAN TIDAK SESUAI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA PALU,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura Palu, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
 - b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura Palu, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai;
 - c. bahwa untuk kepentingan tersebut, perlu diterbitkan Keputusan Wali Kota tentang Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1994 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Palu (Lembaran Negara Tahun 1994 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3255);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor

153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072;

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Acara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 68);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
9. Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Palu Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palu Nomor 10) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Palu Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran

Daerah Kota Palu Nomor 1);

10. Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Palu Tahun 2022 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palu Nomor 8);
11. Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 14 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2024 (Lembaran Daerah Kota Palu Tahun 2023 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palu Nomor 14).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN WALI KOTA PALU TENTANG KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI.**

KESATU : Pemberlakuan Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura Palu sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

KEDUA : Kebijakan Kompensasi Layanan Tidak Sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura Palu sebagaimana disebutkan pada diktum KESATU digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

KETIGA : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palu
Pada Tanggal 14 Oktober 2025

an. WALI KOTA PALU
Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah
Anutapura Palu



MARIA ROSA DA LIMA RUPA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALI KOTA PALU
NOMOR : 103.3/120.D/RSAP/07/X/2025
TANGGAL : 14 Oktober 2025
TENTANG : KOMPENSASI LAYANAN
TIDAK SESUAI DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH
ANUTAPURA PALU

**KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUTAPURA**

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 mencarikan solusi sehingga pasien dapat memahami dan memilih alternatif solusinya akibat layanan 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 layanan.
6. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura adalah sebagai berikut :
 - a. Penundaan pelayanan dokter
Kompensasi yang diberikan :
 - Petugas informasi menghubungi pasien untuk menginformasikan bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan dokter cuti (berhalangan lainnya)
 - 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 Admisi membantu menghubungi keluarga pasien
 - c. Penundaan transfer pasien dari IGD ke Instalasi Rawat Inap karena ruangan belum siap.
Kompensasi yang diberikan :
 - Petugas admisi menyampaikan kepada keluarga/ pasien, bahwa sementara menunggu ruangan, pasien diobservasi di IGD
 - d. Penundaan pelayanan pemberian obat, karena obat yang diminta tidak tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Anutapura

- Kompensasi yang diberikan :
- Setelah menerima resep obat (FORNAS/FORKIT) yang tidak tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura, petugas farmasi berusaha mencarikan ke apotek jejaring yang telah MOU dengan rumah sakit.
 - Jika dalam waktu 30 menit kepastian obat belum didapat, maka petugas Instalasi Farmasi menghubungi DPJP dan memberi alternatif obat lain yang serupa jika ada.
- e. Penundaan Pelayanan Laboratorium
Kompensasi yang diberikan
- Pada saat menerima orderan permintaan laboratorium, petugas laboratorium menginformasikan waktu tunggu hasil laboratorium kepada pasien/ keluarganya.
- f. Penundaan Penyerahan hasil pemeriksaan radiologi/ elektromedik
Kompensasi yang diberikan :
- Pada saat menerima orderan permintaan Radiologi, petugas Radiologi menginformasikan waktu tunggu hasil Radiologi kepada pasien/ keluarganya.
- g. Penundaan Layanan Karena Gangguan Jaringan/Akses SIMRS
Kompensasi yang diberikan:
- Petugas informasi menyampaikan pemberitahuan/pengumuman bahwa sedang terjadi gangguan jaringan atau akses server SIMRS kepada pengunjung dan petugas RSUD Anutapura Palu.
7. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai, dilakukan oleh petugas pemberi layanan, setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai.
8. Selama memberikan pelayanan, petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura tetap menjaga profesionalisme dalam pelayanan.

Ditetapkan di Palu
Pada Tanggal 14 Oktober 2025

an. WALI KOTA PALU
Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah
Anutapura Palu



MARIA ROSA DA LIMA RUPA