



KEPUTUSAN DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURI HUSADA TEMBILAHAN  
NOMOR : Kpts. 187.4/RSUD-AU/2024/25

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN  
TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH PURI HUSADA TEMBILAHAN  
TAHUN 2024

DIREKTUR UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURI HUSADA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik dan sebagai wujud pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan kompensasi kepada masyarakat apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Direktur Unit Pelaksana Teknis Daerah Tentang Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Terhadap Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 416);
8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 133/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan :**

- KESATU** : Membentuk Tim Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Terhadap Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan;
- KEDUA** : Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu diberikan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut:
- a. Persyaratan pelayanan
  - b. Sistem mekanisme dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/Tarif pelayanan
  - e. Produk pelayanan
- KETIGA** : Kompensasi dapat diberikan kepada pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan setelah dilakukan Verifikasi oleh petugas atau tim penanganan;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



dr. Rahmat Susanto  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP. 19710105 200604 1 008

Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Terhadap Layanan  
Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan  
Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah  
Puri Husada Tembilahan  
Tahun 2024

1. Bentuk Kompensasi yang diberikan kepada Pengguna layanan berupa :

<b>Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar</b>	<b>Kompensasi yang diberikan</b>
Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li></ol>
Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li></ol>
Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li><li>3. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri</li></ol>
Biaya / Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li><li>3. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri</li></ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri</li></ol>

2. Bentuk Kompensasi kepada Petugas Layanan
  - a. Teguran
  - b. Pembinaan
3. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi bagi UPTD RSUD Puri Husada Tembilahan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.



Direktur UPTD RSUD  
Puri Husada Tembilahan,

dr. Rahmat Susanto  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP. 19710105 200604 1 008