



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 312 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KEMBANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN

Menimbang : a. Bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasional dan prosedur pada Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan, Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;

b. Bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan sebagai penyelenggara publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan tentang Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan yang tidak sesuai standar pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan;

Mengingat : 1. Undang - undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan

3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan Rumah;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/menkes/sk/ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan nomor hk.02.02/d/43961/2024 Tentang Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit
9. Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas;

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN.
- KESATU : Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, terukur dan bebas korupsi;
- KEDUA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

- KETIGA : Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan;
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan tidak berlaku lagi apabila telah dikeluarkan surat keputusan yang baru.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 3 Februari 2025



LAMPIRAN I

Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah

Kembangan

Nomor : 312 Tahun 2025

Tanggal : 3 Februari 2025

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMBANGAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabdian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan.

2. Standar operasional dan prosedur adalah standar operasional dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
3. Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.
5. Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :
 - a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
 - b. Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
 - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar
Ringan	<ol style="list-style-type: none"> a. Waktu pelayanan melebihi aturan yang berlaku b. Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur
Sedang	<ol style="list-style-type: none"> a. Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan
Berat	<ol style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan b. Petugas melakukan pemungutan biaya diluar ketentuan c. Petugas yang melakukan pelayanan tidak kompeten d. Petugas memiliki konflik ketentingan, melakukan diskriminasi dan melakukan penyalahgunaan wewenang

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar
Ringan	<ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan maaf secara lisan b. Melakukan mediasi jika diperlukan
Sedang	<ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan maaf secara tertulis b. Melakukan mediasi jika diperlukan
Berat	<ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan maaf secara tertulis b. Memproses petugas yang tidak memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

c. Melakukan mediasi jika diperlukan

2. Tata cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :
 - a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
 - b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis.
 - c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 3 Februari 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KEMBANGAN

RATNASARI KURNIASIH
NIP. 197504862006042015