PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
RSUD SIMPANG LIMA GUMUL
Jalan Galuh Candra Kirana Nomor 8, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri 64182 Telepon (0354)2891400 Fax. (0354) 2891414,
Pos-el : rsudslg@kedirikab.go.id Laman rsudslg.kedirikab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL
NOMOR : 100.3 / 012 / 418.101 / 2025

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL,

Menimbang :

a. bahwa Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
b. bahwa untuk memberikan kepastian, perlindungan, dan pemulihan pelayanan kepada penerima pelayanan apabila terjadi ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan, perlu menetapkan bentuk dan tata cara pemberian kompensasi;
c. bahwa pemberian kompensasi dilaksanakan secara proporsional, mudah, cepat, transparan, tidak diskriminatif, dan tetap memperhatikan keselamatan pasien serta ketentuan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul tentang Pemberian Kompensasi atas Ketidaksesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 6 Tahun 2022 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023;
11. Peraturan Bupati Kediri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri;
12. Peraturan Bupati Kediri Nomor 21 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Umum Daerah Di Kabupaten Kediri;
13. Peraturan Bupati Kediri Nomor 45 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penegakan Disiplin Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL**

KEDUA : Pedoman pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud Diktum **KESATU** tercantum dalam Lampiran dari Keputusan Direktur ini.

KETIGA : Kompensasi diberikan kepada penerima pelayanan setelah ketidaksesuaian pelayanan dinyatakan terbukti berdasarkan verifikasi oleh unit penyelenggara pelayanan dan/atau unit pengelola pengaduan.

KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum **KETIGA** berupa kompensasi nonfinansial dan/atau tindakan pemulihan pelayanan yang tidak bertentangan dengan ketentuan tarif, pembiayaan pelayanan kesehatan, keselamatan pasien, dan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah.

KELIMA : Kepala unit kerja bertanggung jawab melaksanakan pemberian kompensasi, mendokumentasikan hasilnya, melakukan tindakan perbaikan, dan melaporkannya kepada Direktur melalui unit pengelola pengaduan.

KEENAM : Pemberian kompensasi tidak menghapus kewajiban penyelesaian pengaduan, pelaksanaan tindakan korektif, penegakan disiplin, maupun hak penerima pelayanan untuk menempuh upaya lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KETUJUH : Biaya yang timbul sebagai akibat pelaksanaan Keputusan Direktur ini dibebankan pada anggaran Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul sesuai dengan kemampuan keuangan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEDELAPAN : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri
Pada Tanggal : 02 – 01 – 2025
DIREKTUR RSUD SIMPANG LIMA GUMUL

dr. TONY WIDYANTO, Sp.OG
NIP. 19750714 200212 1 006

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD SIMPANG LIMA GUMUL
NOMOR : 100.3 / 012 / 418.101 / 2025
TANGGAL : 02 – 01 – 2025

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

I. KETENTUAN UMUM

1. Kompensasi Pelayanan adalah bentuk permintaan maaf, pemulihan, kemudahan, atau prioritas layanan yang diberikan kepada penerima pelayanan karena pelayanan terbukti tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
2. Ketidaksesuaian Pelayanan adalah tidak terpenuhinya persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, atau jaminan pelayanan yang menjadi kewenangan Rumah Sakit.
3. Penerima Pelayanan adalah pasien, keluarga pasien, pengunjung, masyarakat, atau pihak lain yang memperoleh pelayanan dari Rumah Sakit.
4. Unit Pengelola Pengaduan adalah unit atau petugas yang ditetapkan untuk menerima, mencatat, memverifikasi, mengoordinasikan tindak lanjut, dan memantau penyelesaian pengaduan pelayanan.

II. PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

1. Pemberian kompensasi dilaksanakan berdasarkan prinsip mudah diakses, cepat, objektif, proporsional, transparan, tidak diskriminatif, tidak dipungut biaya, terdokumentasi, serta mengutamakan keselamatan pasien.
2. Kompensasi berlaku terhadap ketidaksesuaian pelayanan administratif dan nonadministratif yang berada dalam kendali dan kewenangan Rumah Sakit.
3. Pemberian kompensasi wajib disertai perbaikan pelayanan agar ketidaksesuaian serupa tidak berulang.

III. BENTUK KOMPENSASI

No.	Ketidaksesuaian	Kompensasi/Pemulihan	Pelaksana dan Waktu
1	Keterlambatan pelayanan melebihi jangka waktu dalam Standar Pelayanan karena kelalaian atau kendala internal yang dapat dikendalikan.	Permintaan maaf dan penjelasan; prioritas pada tahapan layanan berikutnya tanpa mengesampingkan triase, kegawatdaruratan, atau kebutuhan klinis; serta penjadwalan ulang yang dipermudah apabila diperlukan.	Kepala unit/petugas yang ditunjuk; segera setelah terverifikasi.
2	Kesalahan informasi, prosedur, jadwal,	Koreksi informasi; pendampingan sampai proses kembali pada	Kepala unit terkait; paling

No.	Ketidaksesuaian	Kompensasi/Pemulihan	Pelaksana dan Waktu
	persyaratan, atau alur pelayanan yang disampaikan oleh petugas.	tahapan yang benar; dan penyelesaian tanpa mengulang persyaratan yang telah dinyatakan sah.	lambat 1 hari kerja.
3	Kesalahan administrasi, pencatatan, atau dokumen pelayanan yang menjadi tanggung jawab Rumah Sakit.	Perbaikan atau penerbitan kembali dokumen tanpa biaya tambahan; penyediaan kembali salinan dokumen; koreksi penagihan sesuai ketentuan; dan fasilitasi percepatan.	Kepala unit terkait; paling lambat 3 hari kerja.
4	Sikap atau perilaku petugas yang tidak sesuai dengan etika pelayanan, sepanjang telah terverifikasi.	Permintaan maaf secara patut; pemberian penjelasan; alih petugas apabila memungkinkan; serta pembinaan kepada petugas sesuai ketentuan internal.	Atasan langsung; segera setelah terverifikasi.
5	Pengaduan tidak ditanggapi atau tidak ditindaklanjuti sesuai mekanisme dan jangka waktu yang ditetapkan.	Pemberian nomor registrasi/status pengaduan; respons tertulis atau melalui media yang disepakati; dan percepatan koordinasi penyelesaian.	Unit Pengelola Pengaduan; paling lambat 1 hari kerja setelah terverifikasi.
6	Produk pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan akibat kesalahan yang berada dalam kendali Rumah Sakit.	Perbaikan, pengulangan, atau pemenuhan kembali produk pelayanan tanpa biaya tambahan sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan klinis, tarif, dan pembiayaan pelayanan kesehatan.	Kepala unit terkait; sesuai kebutuhan dan keselamatan pasien.

IV. TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI

1. Penerima pelayanan menyampaikan ketidaksesuaian secara langsung kepada petugas/unit pelayanan atau melalui kanal pengaduan resmi Rumah Sakit dengan menyebutkan identitas secukupnya, waktu, tempat, jenis layanan, dan uraian kejadian.
2. Petugas menerima dan mencatat laporan tanpa mempersulit, memberikan nomor atau bukti penerimaan apabila laporan disampaikan melalui Unit Pengelola Pengaduan, dan segera meneruskan laporan kepada kepala unit terkait.
3. Kepala unit bersama Unit Pengelola Pengaduan melakukan verifikasi terhadap Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, rekam administrasi, serta keterangan pihak terkait. Verifikasi sederhana diselesaikan paling lambat 1 (satu) hari kerja dan verifikasi yang memerlukan klarifikasi lebih lanjut paling lambat 3 (tiga) hari kerja.
4. Apabila laporan terbukti, kepala unit menetapkan dan memberikan kompensasi yang paling sesuai dengan dampak ketidaksesuaian serta menyampaikan hasilnya kepada penerima pelayanan.

5. Apabila laporan tidak terbukti atau berada di luar kendali Rumah Sakit, petugas wajib memberikan penjelasan yang patut, data pendukung yang dapat disampaikan, dan fasilitasi penyelesaian sesuai kewenangan.
6. Setiap pemberian kompensasi dicatat paling sedikit memuat tanggal, unit, jenis ketidaksesuaian, hasil verifikasi, bentuk kompensasi, waktu penyelesaian, dan tindakan perbaikan.
7. Ketidaksepakatan atas hasil verifikasi ditangani melalui mekanisme pengaduan dan eskalasi kepada pejabat yang ditunjuk sesuai ketentuan yang berlaku.

V. KEADAAN YANG DIKECUALIKAN

1. Keadaan kahar, bencana, kedaruratan kesehatan, gangguan utilitas atau sistem nasional, keterbatasan rujukan, atau keadaan lain di luar kendali wajar Rumah Sakit.
2. Penundaan atau perubahan layanan berdasarkan triase, kondisi klinis, keselamatan pasien, indikasi medis, atau prioritas kegawatdaruratan yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Ketidaksesuaian yang timbul karena persyaratan tidak lengkap, data yang tidak benar, atau tindakan penerima pelayanan yang tidak mengikuti prosedur setelah memperoleh penjelasan yang memadai.
4. Dalam keadaan sebagaimana dimaksud pada angka 1 sampai dengan angka 3, Rumah Sakit tetap wajib memberikan penjelasan, informasi alternatif, fasilitasi, dan penanganan pengaduan secara patut.

VI. PENGENDALIAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI

1. Unit Pengelola Pengaduan merekap pemberian kompensasi setiap bulan dan menyampaikan laporan kepada Direktur paling sedikit setiap 3 (tiga) bulan.
2. Laporan digunakan untuk analisis akar masalah, tindakan korektif dan pencegahan, perbaikan Standar Pelayanan, pembinaan petugas, serta pemantauan kepatuhan terhadap Maklumat Pelayanan.
3. Pemberian kompensasi yang berpotensi menimbulkan pengeluaran keuangan, perubahan tarif, penghapusan kewajiban pembayaran, atau penggantian kerugian hanya dapat dilaksanakan apabila memiliki dasar hukum, tersedia anggaran, dan mendapat persetujuan pejabat berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Pedoman ini dievaluasi sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu apabila terdapat perubahan peraturan, Standar Pelayanan, atau kebutuhan organisasi.

DIREKTUR
RSUD SIMPANG LIMA GUMUL

dr. TONY WIDYANTO, Sp.OG
NIP. 19750714 200212 1 006