



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
**DINAS KESEHATAN DAERAH, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL**

Jalan Raya Raci – Bangil, Kecamatan Bangil, Kabupaten Pasuruan 67153
Telepon (0343) 744900, Faksimile (0343) 747789, 744940
Laman www.rsudbangil.pasuruankab.go.id, Pos-el rsud.bangil@gmail.com



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR: 00.8.3.4/SK/339/102.01/2026

TENTANG

KOMPENSASI PELAYANAN KEPADA PENERIMA PELAYANAN
JIKA TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BANGIL KABUPATEN PASURUAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL KABUPATEN PASURUAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik, perlu ditetapkan mekanisme pemberian kompensasi bagi penerima layanan;
- b. bahwa untuk menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi penerima layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan tentang Kompensasi Pelayanan Kepada Penerima Pelayanan Jika Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang

- Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
 12. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 10 Tahun 2024 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan; dan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 59 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bangil.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL KABUPATEN PASURUAN TENTANG KOMPENSASI PELAYANAN KEPADA PENERIMA PELAYANAN JIKA TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN.
- KESATU : Menetapkan Standar Kompensasi Pelayanan yang akan diberikan kepada penerima layanan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud berupa diktum KESATU diberikan atas dasar:
- a. Ketidaksesuaian layanan
 - b. Ketidaksesuaian sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Ketidaksesuaian jangka waktu pelayanan
 - d. Ketidaksesuaian biaya/tarif
 - e. Ketidaksesuaian produk layanan
- KETIGA : Sebagaimana tercantum pada diktum KEDUA, maka penerima layanan berhak mendapatkan kompensasi berupa:
- a. Kategori 1, ketidaksesuaian persyaratan, maka petugas

akan memberikan jaminan percepatan penyelesaian dari antrian yang sudah ada.

- b. Kategori 2, ketidaksesuaian sistem mekanisme dan prosedur, maka petugas akan memberikan jaminan percepatan proses dari prosedur yang seharusnya.
- c. Kategori 3, ketidaksesuaian jangka waktu pelayanan dengan keterlambatan :
 - ≥ 60 menit, maka petugas akan memberikan air mineral;
 - ≥ 120 menit, maka petugas akan memberikan snack;
 - ≥ 180 menit, maka petugas akan memberikan souvenir.
- d. Kategori 4, ketidaksesuaian biaya/tarif maka petugas akan memberikan souvenir dari rumah sakit.
- e. Kategori 5, ketidaksesuaian produk layanan dengan ketentuan :
 - Kesalahan penulisan identitas maka petugas akan segera memperbaiki produk pelayanan di hari yang sama saat diketahui terjadi kesalahan penulisan identitas/ kekeliruan.
 - Kesalahan pemberian produk maka petugas akan segera melakukan penggantian produk yang sesuai dan membantu percepatan penyelesaian produk.

KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi dilakukan oleh tim penanganan pengaduan masyarakat setelah melakukan telaah dan evaluasi atas keluhan atau pengaduan masyarakat.

KELIMA : Biaya yang timbul sebagai akibat dari pemberian kompensasi dibebankan kepada Anggaran BLUD RSUD Bangil.

KEENAM : Pada saat keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan Nomor 400.7.2.3/SK/333/424.072.01/2023 tentang Kompensasi Pelayanan kepada Penerima Pelayanan Jika Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan dicabut dan tidak berlaku.

KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pasuruan
pada tanggal : 15 Juni 2026

DIREKTUR RSUD BANGIL
KABUPATEN PASURUAN



dr. TRI DINAR HERTURINI, M.M
Pembina Tk.I
NIP. 197112282002122005