



**PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UOBK 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](http://www.rsudbangil.pasuruankab.go.id), Pos-el rsud.bangil@gmail.com



**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**

**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 ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
5. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;  
6. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas UU 12 Tahun 2011 tentang  
7. Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;  
Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 tentang Aparatur

- Sipil Negara; Tahun 2015;
8. 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;
  9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan
  10. Kewajiban Pasien;  
Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
  11. tentang Pelayanan Publik;  
Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat
  12. Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang
  13. Pedoman Standar Pelayanan;  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang
  14. Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;  
Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
  15. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 133 Tahun 2022 tentang Pola Tata Kelola Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pasuruan; dan
  16. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 118 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 133 Tahun 2022 tentang Pola Tata Kelola Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pasuruan

#### 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/tariff
  - e. Ketidaksesuaian produk layanan
- KETIGA : Sebagaimana tercantum pada dictum 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 maka petugas akan memberikan air mineral.
  - d. Kategori 4, ketidaksesuaian biaya/tariff maka petugas akan memberikan souvenir dari rumah sakit.
  - e. Kategori 5, ketidaksesuaian produk layanan maka petugas akan memberikan jaminan perbaikan sistem 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 : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pasuruan  
pada tanggal : 29 Desember 2023

