



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

Jalan Pendidikan Sambas No. 300 Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)
Telp. (0562) 391020 Fax. (0562) 392518 Pos-el : admin@rsudsambas.co.id
Laman: <https://rsudsambas.co.id>

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS
NOMOR 206 TAHUN 2025

TENTANG
KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin kepastian dan perlindungan hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas, Rumah Sakit Umum Daerah Sambas wajib memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila standar pelayanan tidak terpenuhi;
- b. bahwa pemberian kompensasi merupakan wujud akuntabilitas dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sambas tentang Kompensasi Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 2. Undang-Undang 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 Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 214, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 68);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1419);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);
 11. Peraturan Bupati Sambas Nomor 69 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sambas Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas;
 12. Keputusan Bupati Sambas Nomor 311 Tahun 2011 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Sambas sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sambas yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD);

13. Keputusan Bupati Sambas Nomor 361/DINKES/2018 tentang Izin Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;
14. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sambas Nomor 002.b Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Sambas;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAMBAS
- KESATU : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas.
- KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dijadikan acuan dan tuntunan bagi seluruh petugas dan unit pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas untuk memberikan pelayanan secara profesional sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- KETIGA : Kompensasi terhadap standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dan KEDUA wajib dilaksanakan oleh seluruh penyelenggara pelayanan dan menjadi acuan dalam pemberian kompensasi serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sambas
Tanggal 22 Februari 2025



Direktur

SUSANTY, S.Si.Apt

Pembina Tk.I / IV b

NIP. 19780129 201101 2 002

KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di Rumah Sakit Umum Daerah Sambas, dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan sebelumnya;
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan;
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan complian atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pemimpin;
5. Kompensasi ini berlaku apabila 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
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa:
 - a. Persyaratan pelayanan
 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 - c. Jangka waktu pelayanan
 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima layanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)

- d. Biaya / tarif pelayanan
 - 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadakan
- e. Produk pelayanan
 - 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadakan
- 2. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa:
 - 1. Teguran
 - 2. Pembinaan
- 3. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima;
- 4. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Rumah Sakit Umum Daerah Sambas, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sambas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.



Direktur

SUSANTY, S.Si.Apt

Pembina Tk.I / IV b

NIP. 19780129 201101 2 002