



PEMERINTAH KOTA BONTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TAMAN HUSADA

Jl. Let. Jend. S. Parman No.1 Telp.(0548) 22111, 23000 Fax.(0548) 29111 Kode Pos 75331
E-mail : rsudbontang@yahoo.co.id Bontang – Kaltim

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD TAMAN HUSADA BONTANG

NOMOR 135 TAHUN 2020

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PELANGGAN ATAS PELAKSANAAN LAYANAN
YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TAMAN HUSADA BONTANG**

DIREKTUR RSUD TAMAN HUSADA BONTANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di RSUD Taman Husada Bontang harus mengacu pada Standar Pelayanan yang telah disepakati bersama masyarakat;
- b. bahwa untuk maksud pada huruf a, serta untuk meningkatkan tugas, tanggungjawab dan wewenang petugas, perlu ditetapkan sistem kompensasi bagi pelanggan atas keterlambatan atau ketidaksesuaian pelaksanaan pelayanan dengan ketentuan Standar Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4990);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
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 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementrian/Lembaga dan Pemerintah Daerah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
12. Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PELANGGAN ATAS PELAKSANAAN LAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TAMAN HUSADA BONTANG

KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi pelanggan / pengguna jasa di lingkungan RSUD Taman Husada Bontang apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tujuan Penetapan Pemberian kompensasi bagi pelanggan di RSUD Taman Husada Bontang antara lain :

- a. Sebagai acuan bagi seluruh petugas dalam melaksanakan tugas fungsi dan kewenangannya secara bertanggungjawab serta selalu mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Menciptakan budaya pelayanan publik yang prima, transparan dan efisien.
- c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian masyarakat.
- d. Menyediakan pelayanan yang sesuai standar bagi masyarakat.

KETIGA : Ruang Lingkup pemberian kompensasi bagi pelanggan di lingkungan RSUD Taman Husada Bontang adalah berupa keterlambatan dalam respon / waktu layanan akibat kelalaian petugas, serta adanya biaya tambahan lain yang tidak sesuai dengan ketentuan.

KEEMPAT : Jenis Kompensasi yang diberikan adalah :

- a. Pemberian souvenir khusus kepada pelanggan / pengguna layanan (yang memiliki jaminan kesehatan), jika respon layanan atau waktu layanan tidak sesuai dengan ketentuan standar Pelayanan.
- b. Bagi pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan (Umum) maka akan diberikan kompensasi berupa tidak dikenakannya biaya layanan konsultasi dokter di rawat jalan) jika respon layanan atau waktu layanan yang diterima pelanggan saat itu tidak sesuai dengan ketentuan standar Pelayanan.
- c. Pemberian souvenir khusus serta Pengembalian biaya sejumlah nominal pembayaran yang tidak sesuai ketentuan.

KELIMA : Kompensasi bagi pelanggan atas ketidaksesuaian layanan terhadap Standar Pelayanan dapat diterima pelanggan jika telah memberikan laporan / aduan resmi yang disertai dengan bukti yang jelas kepada Petugas Penanganan Pengaduan Pelanggan di loket Pengaduan Pelanggan / Unit Handling Komplain.

KEENAM : Keterlambatan respon / waktu pelayanan serta penarikan biaya tidak sesuai ketentuan yang diakibatkan oleh kelalaian petugas akan dicatat dan berpengaruh terhadap penilaian kinerja petugas yang bersangkutan. Pembinaan lebih lanjut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku.

KETUJUH : Biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Direktur ini dibebankan pada anggaran Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Taman Husada Bontang.

KEDELAPAN: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali serta diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan : di Bontang
Pada tanggal : 17 Februari 2020

DIREKTUR,



dr. I Gusti Made Suardika, Sp.A, MPH

