



**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA**

**NOMOR : 000.8.3.4/Kep- 39 - YAN/2025**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN  
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
PADA UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA**

**DIREKTUR UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA,**

- Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasional dan prosedur pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. bahwa UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan keputusan Direktur tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4117 );
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 beberapa kali 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 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;
11. Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 10 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesehatan di Kota Tasikmalaya;
12. Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 49 Tahun 2021 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo pada Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya;
13. Keputusan Walikota Tasikmalaya Nomor : 900/Kep.113-Keu/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya Dengan Status Penuh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD);

**M E M U T U S K A N :**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA**
- KESATU** : Menetapkan Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- KEDUA** : Kompensasi sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU diberikan jika dalam pemberian layanan kepada penerima layanan pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

- KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan Direktur ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di  
Pada Tanggal

TASIKMALAYA  
1 Oktober 2025

---

DIREKTUR UPTD KHUSUS  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA



dr. H. BUDI TIRMADI, M.M.RS  
Pembina Tingkat I - IV/b  
NIP. 19740726 200312 1 002

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR UPTD KHUSUS RUMAH  
SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO KOTA  
TASIKMALAYA  
NOMOR : 000.8.3.4/Kep- 39 - YAN/2025  
TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP  
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI  
STANDAR PELAYANAN PADA UPTD KHUSUS  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN  
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
PADA UPTD KHUSUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA

**A. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

**B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo untuk mengenali jenis layanan, penyelenggara yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah :

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar;
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya dan termitigasi dengan baik;
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan;
4. Untuk meningkatkan integritas;

5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam Wilayah Bebas Korupsi.

### **C. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

### **D. DEFINISI**

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo. Standar pelayanan adalah standar yang telah ditetapkan meliputi persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
2. Pengguna layanan adalah pasien, masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.
4. Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksana administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **E. IDENTIFIKASI BENTUK DAN JENIS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR**

1. Identifikasi bentuk pelayanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi:
  - a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan;
  - b. Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan;
  - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan mekanisme dan prosedur;
  - d. Fasilitas atau alat penunjang layanan yang tidak berfungsi atau tidak lengkap;
  - e. Produk layanan yang dihasilkan tidak memenuhi standar pelayanan.

2. Identifikasi jenis layanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan melebihi 1 jam s.d 2 jam	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (gratis/berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan</li> <li>2. Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kwitansi atau tanda terima pembayaran</li> </ol>	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur sehingga pemohon layanan keliru dalam memahami prosedur dsb. dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materil/immateril	Terdapat fasilitas yang kurang berfungsi (misalnya unit komputer atau proses jaringan internet yang lama) yang mengakibatkan layanan terhambat.	Pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian fisik ataupun materil
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 jam s.d 5 jam dari standar waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadi penarikan tarif/biaya yang melebihi tarif/biaya yang ditetapkan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan kerugian materil/immateril</li> <li>2. Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan</li> </ol>	Terdapat alat kesehatan dan penunjang lainnya tidak berfungsi sehingga mengakibatkan petugas mencari alat kesehatan lain yang berfungsi dan memakan waktu layanan.	Pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan mengakibatkan kerugian materil
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 jam dari standar waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadi penarikan tarif/biaya yang melebihi tarif/biaya yang ditetapkan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang mengakibatkan kerugian materil/immateril bagi pemohon layanan</li> <li>2. Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan</li> </ol>	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat.	Produk pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan sehingga mengakibatkan kerugian fisik atau materil.

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**F. BENTUK DAN TATA CARA PENGAJUAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR**

1. Bentuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan air minum, dan permen</li> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh petugas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka kepada dan menunjukkan daftar biaya pelayanan sesuai dengan Perda yang berlaku kepada pengguna layanan.</li> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh petugas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya di kemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian e-Puskesmas)</li> <li>Menyediakan air minum, dan permen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut</li> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh petugas</li> </ol>
Sedang		<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat</li> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas melakukan permohonan maaf secara tertulis kepada pengguna layanan</li> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas melakukan permohonan maaf kepada pengguna layanan atas tidak berfungsinya alat kesehatan.</li> <li>Segera mencari alat kesehatan yang berfungsi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh petugas</li> <li>Pengembalian kerugian materil</li> </ol>
Berat	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat</li> <li>Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan</li> <li>Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan</li> <li>Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan</li> </ol>	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan</li> <li>Pengembalian kerugian fisik ataupun materil</li> </ol>

2. Tata cara pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar:

- Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.

- b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis kepada Tim Pemberi Informasi, Penanganan Keluhan dan Pengaduan yang diatur dalam Keputusan Direktur UPTD Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Nomor : 445/Kep- 110 – YAN/2023.
- c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

DIREKTUR UPTD KHUSUS  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA



dr. H. BUDI TIRMADI, M.M.RS  
Pembina Tingkat I – IV/b  
NIP. 19740726 200312 1 002