



PEMERINTAH KOTA PASURUAN

DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. SOEDARSONO

Jalan dr. Wahidin Sudiro Husodo Nomor 1-4, Pasuruan, Jawa Timur 67117

Telepon (0343) 421073, 421079

Pos-el rsud@pasuruankota.go.id, Laman www.rsud.pasuruankota.go.id



RSUD dr. R. Soedarsono
SMART Hospital

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

NOMOR 100.3.3/233/SK.DIR/102.1/2026

TENTANG

KEBIJAKAN KOMPENSASI PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR

DI RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan perlindungan terhadap pasien, setiap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. bahwa dalam hal terjadi pelayanan yang tidak sesuai standar, perlu diberikan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab rumah sakit serta upaya peningkatan kepercayaan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Kebijakan Kompensasi Pelayanan yang Tidak Sesuai Standar di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2016 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit;
7. Peraturan Wali Kota Pasuruan Nomor 67 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN KEBIJAKAN KOMPENSASI PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR DI RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN.

KESATU : Menetapkan Kebijakan Kompensasi Pelayanan yang Tidak Sesuai Standar di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.

KEDUA : Kebijakan Kompensasi pelayanan yang tidak sesuai standar di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara professional.

- KETIGA : Dengan berlakunya Keputusan Direktur ini, maka Keputusan Direktur Nomor 100.3.3/289/SK.DIR/423.104.10/2024 tentang Kebijakan Kompensasi Pelayanan yang tidak sesuai standar di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan Direktur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal 2 Februari 2026
Direktur RSUD dr. R. Soedarsono
Kota Pasuruan,



ADI WIDIANTO

Lampiran : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD
dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN
TENTANG KEBIJAKAN KOMPENSASI
PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
DI RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA
PASURUAN

Nomor : 100.3.3/233/SK.DIR/102.1/2026

Tanggal : 2 Februari 2026

**KEBIJAKAN KOMPENSASI PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
DI RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN**

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan dilaksanakan dengan sebaik-baik secara akuntabel, transparan, efektif, efisien dan professional dengan berpedoman pada Standar Prosedur Operasional yang telah ditetapkan.
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi.
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan apabila layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan standar pelayanan.
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan.
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima 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 :

Komponen Standar Pelayanan yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan

Komponen Standar Pelayanan yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
	2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Sistem mekanisme dan prosedur	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
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)
Biaya/Tarif Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Produk pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :
- Teguran
 - Pembinaan

8. Kompensasi diberikan maksimal 2x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi RSUD dr. R. Soedarsono untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Direktur RSUD dr. R. Soedarsono
Kota Pasuruan,



ADI WIDIANTO