



PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH  
KABUPATEN PANDEGLANG**

Jl. Raya Labuan KM.05 Cikoneng – Pandeglang , E-mail: rsuberkahpandeglang@gmail.com



**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BERKAH PANDEGLANG**

Nomor : 445/1770 /RSU/X/2025

**TENTANG**

**KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN KESEHATAN  
YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH PANDEGLANG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DIREKTUR RSUD BERKAH PANDEGLANG,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan kepada penerima layanan Kesehatan berpotensi terjadi ketidaksesuaian layanan dengan standar yang telah ditetapkan, seperti keterlambatan pelayanan, kelalaian petugas, atau kejadian yang mengganggu kenyamanan pasien.
- b. Bahwa dalam rangka memperbaiki ketidaksesuaian pelayanan Kesehatan yang telah diberikan kepada penerima layanan kesehatan maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layanan RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit tentang Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
7. Peraturan Ombudsman 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar pelayanan publik;
8. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penrimaan, Penrimaan, pemeriksaan pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan
9. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 tentang tentang Pedoman Pedoman Survei Kepuasan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
12. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
13. Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Berkah
14. Peraturan Bupati Pandeglang Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Berkah
15. Peraturan Bupati Kabupaten Pandeglang Nomor 52 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN KESEHATAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH PANDEGLANG**

- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Kesehatan di RSUD Berkah Pandeglang
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu diberikan jika dalam pemberian layanan

KETIGA

RSUD Berkah Pandeglang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku  
: Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekurangan dan kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pandeglang  
Pada Tanggal : 28 Oktober 2025  
Direktur RSUD Berkah  
Kabupaten Pandeglang



**dr. H. Firmansyah, M.Kes**

NIP. 19690610 200212 1 007

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD BERKAH  
NOMOR: 445/1770 /RSU/X/2025

TENTANG KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN  
KESEHATAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR  
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH  
PANDEGLANG

**KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN KESEHATAN  
YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH PANDEGLANG**

**A. Pengertian**

1. Kompensasi kepada pasien adalah penggantian atas bentuk tanggungjawab akibat ketidaksesuaian layanan dengan standar yang telah ditetapkan, seperti keterlambatan pelayanan, kelalaian petugas, atau kejadian yang mengganggu kenyamanan pasien. Kompensasi ini berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab fasilitas kesehatan, alat perbaikan internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan sebagai imbalan atas ketidaknyamanan yang dialami pasien.
2. Pelanggaran Ringan Standar Pelayanan Kesehatan adalah tindakan yang melanggar standar pelayanan kesehatan yang relatif tidak mengancam jiwa pasien, namun tetap dapat merugikan.
3. Pelanggaran sedang standar pelayanan kesehatan adalah pelanggaran kode etik yang tidak mengancam keselamatan nyawa secara langsung, tetapi dapat menimbulkan kerugian atau ketidaknyamanan signifikan bagi pasien.
4. Pelanggaran berat standar pelayanan kesehatan adalah tindakan atau kelalaian disengaja oleh tenaga kesehatan yang secara substansial menyimpang dari standar profesi, dan menyebabkan kerugian serius atau fatal pada pasien.

**B. Bentuk Dan Jenis Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar**

1. Identifikasi bentuk pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan yang mungkin terjadi :
  - a. Waktu tunggu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan
  - b. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh RSUD Berkah Pandeglang
2. Identifikasi jenis layanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi :

| NO | KATEGORI PELANGGARAN STANDAR                                                                                                                                |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | RINGAN                                                                                                                                                      | SEDANG                                                                                                                                    | BERAT                                                                                                                                                                       |
| 1  | Waktu pelayanan melebihi 1 s.d 5 jam dari standar waktu pelayanan                                                                                           | Waktu pelayanan melebihi 5 s.d 8 jam dari standar waktu pelayanan                                                                         | Waktu pelayanan melebihi 8 jam dari standar waktu pelayanan                                                                                                                 |
| 2  | Petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak berperilaku informatif                                                                                   | Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan                                                                                | Petugas terbukti melakukan kekerasan Fisik / Verbal / Mental terhadap pengguna layanan                                                                                      |
| 3  | Proses pelayanan Kesehatan yang diberikan petugas pelayanan tidak lengkap dan tidak jelas sehingga menyebabkan kerugian material dan immaterial bagi pasien | Petugas mengurangi prosedur pelayanan tanpa adanya dasar sehingga mengakibatkan timbulnya ketidaknyamanan terhadap pasien atau pengunjung | Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian material / immaterial bagi pengguna layanan                                                                  |
| 4  | Terdapat Fasilitas yang kurang memadai                                                                                                                      | Terdapat Fasilitas yang kurang memadai dan ada fasilitas tidak baik berfungsi sehingga mengganggu kenyamanan pasien                       | Terdapat fasilitas yang rusak / tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang berpotensi atau mengakibatkan pengguna layanan mengalami luka ringan, sedang, atau berat. |

### C. Bentuk Kompensasi Atas Pelayanan yang tidak memenuhi standar

| NO | KATEGORI PELANGGARAN STANDAR | BENTUK KOMPENSASI                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>RINGAN</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan maaf secara lisan oleh petugas kepada pasien</li> <li>• Segera memperbaiki layanan yang dikeluhkan</li> </ul>                                                                                                                                                          |
| 2  | <b>SEDANG</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan / yang mewakili</li> <li>• Segera memperbaiki layanan yang dikeluhkan</li> <li>• Pemberian Teguran langsung terhadap petugas yang melakukan pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>• Melakukan pembinaan terhadap petugas</li> </ul>  |
| 3  | <b>BERAT</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan maaf secara resmi tertulis oleh pimpinan</li> <li>• Segera memperbaiki layanan yang dikeluhkan</li> <li>• Pimpinan melakukan proses penegakan aturan sesuai yang berlaku dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada publik</li> </ul> |

|  |  |                                                                                                                                                                      |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian sanksi kepada petugas yang melanggar standar pelayanan</li> <li>• Melakukan pembinaan terhadap petugas</li> </ul> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **D. Prosedur Penanganan Pemberian Kompensasi**

1. Adanya pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung yang diterima oleh pihak RSUD Berkah Pandeglang baik melalui unit pelayanan atau unit pengaduan;
2. Setiap terjadinya pengaduan harus dilakukan klarifikasi atas kebenaran informasi pengaduan tersebut;
3. Pemberian kompensasi yang bersifat ringan bisa dilakukan secara langsung;
4. Pemberian kompensasi yang bersifat sedang dan berat harus melibatkan unsur terpadu bidang terkait dan SPI;
5. Semua bentuk pemberian kompensasi yang diberikan harus didokumentasikan dan dilaporkan kepada pimpinan RSUD Berkah Pandeglang.

Ditetapkan di : Pandeglang  
 Pada Tanggal : 20 Oktober 2025  
 Direktur RSUD Berkah  
 Kabupaten Pandeglang



**Dr. H. Firmansyah, M.Kes**

NIP. 19690610 200212 1 007