



**KEPUTUSAN DIREKTUR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL A. YANI METRO**

Nomor : KPTS/ 17 - a /LL-2/2024

**TENTANG**

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM JEND A. YANI METRO**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM JEND A. YANI METRO**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;

b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai standar;

c. bahwa untuk maksud pada huruf a dan b maka perlu disusun Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan sanksi kepada Pemberi Layanan Bila Layanan Tidak sesuai Standar Pelayanan di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro.

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara;

2. Undang- undang Nomor 12 Tahun 2009, tentang Pembentukan Kotamadya Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II Lampung Timur dan Kotamadya Dati II Metro;

3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah;

4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perangkat Daerah;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 77 tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;

8. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.

9. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2020 tentang Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro.

10. Peraturan Walikota Metro No. 2 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Pemerintah Daerah Kota Metro

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI METRO TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI METRO;
- KESATU : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standart pelayanan di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini;
- KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standart pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro untuk digunakan sebagai acuan dan tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional;
- KETIGA : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Metro

Pada Tanggal : 02 Januari 2024



**dr. FITRI AGUSTINA, M.K.M**

NIP. 19810817 200902 2 007

LAMPIRAN : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah  
Jenderal Ahmad Yani Metro  
Nomor : KPTS/ 17-a /LL-2/2024  
Tanggal : 02 Januari 2024

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN  
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI  
STANDAR PELAYANAN DI UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL  
AHMAD YANI METRO**

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan dilingkup UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro dilaksanakan dengan sebaik – baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif, efisien, dan profesional dengan berpedoman pada standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) 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 diperoleh tidak sesuai dengan standar pelayanan.
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan complain 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 mechanism dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya / tarif pelayanan
  - e. Produk Pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksanaan layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li></ol>
Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksanaan layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li></ol>
Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li><li>3. Prioritas waktu dan pelayanan (Penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)</li></ol>
Biaya / Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li></ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.</li></ol>

7. Kompensasi berupa Sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :
  - a. Teguran
  - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah penerima layanan mengajukan complain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

  
**DIREKTUR**  
**UPTD RSUD JEND. A. YANI METRO**  
**dr. FITRI AGUSTINA, M.K.M**  
NIP. 19810817 200902 2 007