



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS KESEHATAN



UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JEND. A. YANI
Jl. Jend. A. Yani No. 13 Metro Telp. (0725) 41820 Fax (0725) 48423
Email : rsudayanimetro@ymail.com Website : rsuay.metrokota.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL A. YANI METRO
Nomor : 18 TAHUN 2025

TENTANG

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

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM JEND A. YANI METRO

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

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro;
2. Undang – Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
3. Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 77 tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
11. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2019;
12. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyusunan Program Pembentukan Peraturan Daerah;
13. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 07 Tahun 2020 tentang Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR 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 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI METRO;

KESATU : Ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro digunakan sebagai acuan dan tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Metro
Pada Tanggal 03 Januari 2025

Direktur RSUD A. Yani Metro



LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD JEND.
A. YANI METRO
NOMOR 18 TAHUN 2025
TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN
KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN
BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN DI RSUD JEND. A. YANI METRO

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 di lingkup Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro dilaksanakan dengan sebaik – baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif, efesien, 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	1. Permohonan maaf dari pelaksanaan layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
-----------------------	---

Sistem mekanisme dan prosedur	1. Permohonan maaf dari pelaksanaan 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 pelayanan 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 :
 - 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 RSUD. A Yani Metro



Dini Agustina