



PEMERINTAH KABUPATEN MERANGIN
RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO

TERAKREDITASI PARIPURNA

Jln. Kesehatan No. 20 Kel. Pematang Kandis Bangko Telp. (0746) 21459, 21118



KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOLONEL ABUNDJANI BANGKO
NOMOR : 463/RSUD/2025

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONEL ABUNDJANI BANGKO
KABUPATEN MERANGIN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONEL ABUNDJANI BANGKO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layanan RSUD Kol. Abundjani Bangko;
- b. Bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan perlu ditetapkan kompensasi di RSUD Kol. Abundjani Bangko ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko tentang Pemberian kompensasi kepada penerima pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko.

- Mengingat : 1. Undang- undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 nomor 139);
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. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 247);
5. Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONEL ABUNDJANI BANGKO TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONEL ABUNDJANI BANGKO.
- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko.
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu diberikan jika dalam pemberian layanan kepada penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko tidak sesuai dengan standar yang berlaku
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan ditinjau dan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bangko
Pada tanggal : 24 Oktober 2025

RSUD Kolonel Abundjani Bangko
Direktur,

dr. H. Irwan Kurniawan
NIP. 197809182009041001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONEL ABUNDJANI BANGKO

NOMOR : 463/RSUD/2025

TANGGAL : 24 OKTOBER 2025

TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONEL ABUNDJANI BANGKO

BENTUK PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STADAR PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONEL ABUNDJANI BANGKO

A. Bentuk dan Jenis Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar

- 1. Identifikasi bentuk layanan yang tidak memenuhi standar pelayanan yang mungkin terjadi :
 - a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan
 - b. Biaya layanan lebih besar dari standar layanan
 - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur
- 2. Indentifikasi jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang Mungkin Terjadi

Kategori	Jangka waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 s.d 5 jam dari standar waktu pelayanan	1. Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (gratis/ berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan 2. Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kwitansi atau tanda terima pembayaran	Penjelasan/ arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap sehingga pemohon layanan keliru dlam melengkapi persyaratan, memahami prosedur dsb dengan catatan akibat hal tersebut mengakibatkan kerugian materil/inmateril	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pinty toilet tidak berfugsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon menunggu/mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut	Kesalahan penulisan / salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administratif

Sedang	Waktu pelayanan melebihi 5 s.d 8 jam dari standar waktu pelayanan	Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya	Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberi pelayanan	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukkannya (misalkan kursi prioritas pada saat kelompok rentan mengakses pelayanan, tetapi digunakan oleh umum)	Kesalahan penulisan / salah ketik misalnya mengenai substansi dalam produk pelayanan administratif
Berat	Waktu pelayanan melebihi 8 jam dari standar waktu pelayanan	Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya	Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materi/ inmaterial bagi pemohon layanan	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan permohonan layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat	Produk pelayanan yang diberikan rusak secara fisik, dan atau tidak dapat berfungsi dan atau mengakibatkan kerugian/ dampak (khusus pelayanan jasa)

B. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar

Kategori	Jangka waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/ tarif layanan secara terbuka	Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum)	Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut	Segeara memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama diketahui kekeliruan
Sedang	Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat	Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili	Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili karena adanya perilaku petugas yang tidak sesuai	Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut	Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan

Berat	Menyampaik an atau mengirim produk ke layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan	Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/ pembinaan internal/ sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada layanan yang menjadi korban	Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/ pembinaan internal/ sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaika n kepada layanan	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan
-------	---	--	--	--	---