



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA

Jl. Soekarno-Hatta, Banda Raya, Banda Aceh (23238)
Telp./Faks. (0651) 43097/ 43095 Email: rsum@bandaacehkota.go.id
Website: <http://rsum.bandaacehkota.go.id>



BISMILLAAHIRRAHMAANIRRAHIIM

**KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH**

NOMOR : 445 / 129 / 2024

T E N T A N G

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public kepada masyarakat dan melaksanakan proses layanan secara konsisten, berkesinambungan, amanah, transparan, akuntabel, efektif dan efesien serta untuk meminimalisir pegaduan atas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;
 - b. bahwa kompensasi merupakan wujud tanggungjawab atas bentuk layanan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional (SOP) yang telah ditetapkan, maka dipandang perlu menetapkan Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan dan Sanksi Kepada Petugas Layanan Bila Layanan tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;
 - c. bahwa untuk maksud sebagaimana tersebut pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dalam suatu keputusan.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah 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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2024;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
10. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Banda Aceh;
11. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 16 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh;
12. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 71 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH.

KESATU : Menetapkan Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan dan Sanksi Kepada Petugas Layanan Bila Layanan tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA

- KEDUA : Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- KETIGA : pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan diberlakukan apabila terdapat keluhan dari masyarakat akibat adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- KEEMPAT : Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan sebagai berikut :
- a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/ tarif pelayanan;
 - e. Produk pelayanan; dan
 - f. Penanganan pengaduan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 05 Januari 2024 M
23 Jumadil Akhir 1445 H

Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh,



dr. Riza Mulyadi, Sp.An.FIPM
Pembina Tk.I /IVb
NIP. 19741023 200312 1 004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR
RSUD MEURAXA KOTA
BANDA ACEH
NOMOR : 445 / 129 / 2024
TANGGAL : 05 Januari 2024 M
23 Jumadil Awal 1445 H

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA
KOTA BANDA ACEH

A. Kompensasi yang Diberikan Kepada Penerima Layanan

No	KRITERIA KOMPENSASI BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN ATAS PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI	
1.	Persyaratan Pelayanan	1.	Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan.
		2.	Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan.
		2.	Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
		3.	Memberikan prioritas waktu, menerima pelayanan tanpa antrian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1.	Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan.
		2.	Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
		3.	Memberikan prioritas waktu, menerima pelayanan tanpa antrian.
4.	Biaya/tarif pelayanan	1.	Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan.
		2.	Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
		3.	Pemberian keringanan biaya untuk hal-hal tertentu.
5.	Produk Pelayanan	1.	Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan.
		2.	Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
6.	Penanganan Pengaduan	1.	Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan.
		2.	Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.

- B. Kompensasi Berupa Sanksi yang Diberikan Kepada Pemberi Layanan dapat berupa:
- 1. Teguran lisan;
 - 2. Teguran tulisan; dan
 - 3. Pembinaan.

- C. Kompensasi diberikan maksimal 1 x 24 jam setelah penerima layanan mengajukan keluhan atas layanan yang diterima.
- D. Keluhan atas layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan akan menjadi bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa
Kota Banda Aceh,



dr. Riza Mulyadi, Sp.An.FIPM
Pembina Tk.I /IVb
NIP. 19741023 200312 1 004