



**PEMERINTAH KOTA JAMBI**  
**DINAS KESEHATAN**  
**RSUD H. ABDURAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI**  
Jalan : K.H Hasan Anang No. 33 Rt. 08 Kel. Olak Kemang Kota Jambi Telp (0741) 3058734

---

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI  
NOMOR 090 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN  
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI  
KOTA JAMBI,

Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan serta standar operasi dan prosedur pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maka pelaksanaan pelayanan administrasi sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Pelayanan penerima layanan akan mendapatkan kompensasi layanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi tentang Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah dirubah berapa kali, 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 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 Nomor 5357);
  5. Keputusan presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

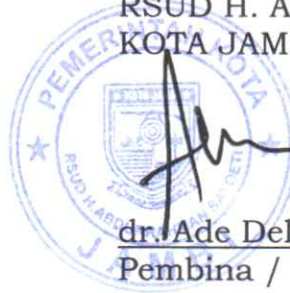
**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI.
- KESATU** : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.
- KEDUA** : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA** : Direktur Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.
- KEEMPAT** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.

KELIMA : Keputusan Direktur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi  
pada tanggal 14 Oktober 2025

DIREKTUR  
RSUD H. ABDURAHMAN SAYOETI  
KOTA JAMBI



  
dr. Ade Delpita, Sp.PK

Pembina / IVa

NIP. 198004062009022002

## LAMPIRAN I

### KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

NOMOR           TAHUN 2025

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDURRAHMAN SAYOETI KOTA JAMBI

#### A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi dan upaya membangun Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM), perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

#### B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

#### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi.
2. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
3. Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.
5. Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
  - 1) Waktu pelayanan lebih lama dari pada standar waktu pelayanan.
  - 2) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Permasalahan	Waktu	Cara Pelayanan
Ringan	1. Waktu tunggu rawat jalan	> 60 Menit	Harusnya kurang dari 60 menit
	2. Petugas kurang ramah	-	Tidak sesuai SOP dan Motto RS
Sedang	Penundaan tindakan medis	Tindakan tidak sesuai rencana	Tidak sesuai SOP
Berat	1. Kelalaian dalam penanganan emergency yang mempreburuk kondisi pasien	-	Tidak sesuai SOP
	2. Infeksi akibat pelalaian prosedur	-	Tidak sesuai SOP

3. Dalam hal terjadi gangguan pada jaringan, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar.

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar
Ringan	1. Permintaan maaf 2. Perbaiki administrasi segera 3. Edukasi dan klarifikasi kepada pasien
Sedang	1. Permintaan maaf 2. Pendampingan pasien
Berat	1. Pembebasan seluruh biaya terkait 2. Santunan sesuai ketentuan 3. Pendampingan penyelesaian kasus 4. Investigasi mutu dan keselamatan pasien

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :

- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

DIREKTUR  
RSUD H. ABDURAHMAN SAYOETI  
KOTA JAMBI



dr. Ade Delpita, Sp.PK  
Pembina / IVa

NIP. 198004062009022002