



PEMERINTAH KABUPATEN KARAWANG
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
JATISARI KARAWANG**

Jl. Raya Jatisari RT.01/RW.05 Kec. Jatisari – Karawang, Kodepos : 41374
Tlp/Fax. 0264-8360154 Email : rsudjatisarikarawang@gmail.com



**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JATISARI
KABUPATEN KARAWANG**

Nomor : 000.8.1.1/028/KEP.DIR/RSUDJATISARI/2024

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA
RSUD JATISARI KABUPATEN KARAWANG**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JATISARI KARAWANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layanan;
b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan perlu ditetapkan kompensasi di RSUD Jatisari Karawang;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan RSUD Jatisari Karawang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;
7. Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Karawang Nomor 315 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

10. Peraturan Bupati Karawang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja RSUD Jatisari.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA RSUD JATISARI KABUPATEN KARAWANG.**
- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada RSUD Jatisari Karawang.
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu diberikan jika dalam pemberian layanan kepada penerima layanan pada RSUD Jatisari Karawang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini.

Ditetapkan di : Karawang
Pada tanggal : 1 Februari 2024

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
JATISARI KABUPATEN KARAWANG**



LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
JATISARI KABUPATEN KARAWANG
NOMOR : 000.8.1.1/028/KEP.DIR/RSUDJATISARI/2024
TANGGAL : 1 Februari 2024
TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG
MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR
PELAYANAN PADA RSUD JATISARI KABUPATEN
KARAWANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA RSUD JATISARI KABUPATEN KARAWANG**

A. Bentuk dan Jenis Pelayanan yang tidak memenuhi standar

- 1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :
 - a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
 - b. Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan
 - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur
- 2. Identifikasi 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 kuitansi	Penjelasan/arahan dari Petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap, sehingga pemohon layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, memahami prosedur dsb dengan catatan akibat hal tersebut tidak	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon menunggu/mengentri	Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administraitf

KATEGORI	JANGKA WAKTU	BIAYA	PROSEDUR	FASILITAS	PRODUK
		atau tanda terima pembayaran.	mengakibatkan kerugian materil/immateril	untuk mengakses fasilitas tersebut	
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 5 jam sampai dengan 8 jam dari standar waktu pelayanan	1. Terjadi penulisan penerimaan negara (apabila pelayanan berbiaya: PNBP/Retribusi PAD) lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya 2. Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya	1. Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan 2. Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan ketidaksesuaian dengan standar operasional dan berpotensi merugikan penerima layanan	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya (misalkan kursi prioritas, pada saat kelompok rentan mengakses layanan, 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	1. (Apabila pelayanan berbiaya: PNBP/Retribusi PAD), terjadi penulisan penerimaan negara lebih besar pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan	1. Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian <i>materil/immaterial</i> bagi pemohon layanan	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana yang seharusnya yang mengakibatkan pemohon 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)

KATEGORI	JANGKA WAKTU	BIAYA	PROSEDUR	FASILITAS	PRODUK
		kelebihan pembayarannya 2. Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya			

B. Bentuk Kompensasi Atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

KATEGORI	WAKTU	BIAYA	PROSEDUR	FASILITAS	PRODUK
Ringan	1. Menyediakan air minum, permen, dan makanan ringan/berat; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	1. Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka kepada dan menunjukkan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	1. Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya di kemudian hari (misalnya tanpa antrian melalui antrian umum) 2. Menyediakan air minum, permen, dan makanan ringan/berat	1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	1. Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka kepada dan menunjukkan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas
Sedang	1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat 2. Permohonan maaf secara	1. Memberikan souvenir (pulpen, mug, kalender dan lain-lain) 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili	1. Memberikan souvenir (pulpen, mug, kalender, dan lain-lain) 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili karena adanya perilaku	1. Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang	1. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili 2. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan;

KATEGORI	WAKTU	BIAYA	PROSEDUR	FASILITAS	PRODUK
	lisan oleh pimpinan/yang mewakili		petugas yang tidak sesuai	mewakili;	
Berat	1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal Masyarakat 2. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan

Ditetapkan di : Karawang
Pada Tanggal : 1 Februari 2024

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
JATISARI KABUPATEN KARAWANG**

