



**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN
NOMOR : 041.1/KEP.01-DIR/VI/2025**

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

- Menimbang** :
- a. Bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasional dan prosedur pada RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur, RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur wajib memberikan pelayanan
 - b. sesuai dengan standar yang ditetapkan;
Bahwa RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna
 - c. layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Operasional Prosedur dan Maklumat Pelayanan.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

Jalan Raya Cimacan No. 17 Cipanas Cianjur Jawa Barat 43253

🌐 www.rsudcimacan.com 📱 RSUD Cimacan 📧 rsud_cimacan 📺 Rcimacan



- 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5357);
 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
 5. Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 2 Tahun 2020 tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu;
 6. Peraturan Bupati Kabupaten Cianjur Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cianjur;



MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN KABUPATEN CIANJUR TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI

LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN KABUPATEN CIANJUR.

KESATU : Standar pelayanan adalah tolak 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 RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur tidak sesuai standar pelayanan.

KETIGA : Direktur RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur.

KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam dictum KETIGA : diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

Jalan Raya Cimacan No. 17 Cipanas Cianjur Jawa Barat 43253

www.rsudcimacan.com RSUD Cimacan rsud_cimacan Rcimacan



KELIMA

Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Direktur ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : CIANJUR

Pada tanggal : 1 Juni 2025

DIREKTUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN



dr. Cok Gd Agung Dharma Putra

NIP. 19830410 201001 1 019



LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN
KABUPATEN CIANJUR
NOMOR 041.1/KEP.01-DIR/VI/2025
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN
KABUPATEN CIANJUR

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN KABUPATEN CIANJUR

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur. 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 RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang



terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

- a. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
- b. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
- c. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
- d. Untuk meningkatkan integritas.
- e. 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

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan. Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur. 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 :

- 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.
- d. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi.

2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :



Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi waktu beberapa jam dari waktu yang telah ditentukan.	Petugas pelayanan tidak memberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan gratis/berbiaya.	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap sehingga pemohon layanan keliru melengkapi persyaratan, memahami prosedur
Sedang	Waktu pelayanan Melebihi beberapa hari dari waktu yang telah ditetapkan dari masing masing proses layanan yang diberikan.	Adanya permintaan biaya oleh petugas dengan alasan tertentu	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.2. Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan terganggunya proses layanan
Berat	Waktu pelayanan sangat lama dari batas waktu yang telah ditetapkan dari masing masing jenis layanan	Pelayanan Gratis, tetapi justru dikenakan biaya.	Petugas pelayanan terbukti tidak sesuai prosedur dalam memberikan pelayanan yang berakibat kerugian materil/immaterial bagi pemohon layanan.



3. Dalam hal terjadi kahar(*force majeure*), 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 :

BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR	
KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN	KOMPENSASI
Waktu tunggu melebihi standar	Perioritas pelayanan pada proses berikutnya dan permohonan maaf secara lisan
Keterlambatan hasil pemeriksaan	Percepatan penerbitan hasil dan informasi berkala kepada pasien dan permohonan maaf secara lisan.
Keterlambatan penyelesaian administrasi	Penyelesaian dokumen secara prioritas dan permohonan maaf secara lisan.
Kesalahan informasi petugas	Klarifikasi resmi dan pendampingan pasien dan permohonan maaf secara lisan
Keluhan yang terbukti benar	Penanganan pengaduan maksimal 1x24 jam dan permintaan maaf secara resmi.

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

- a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi



PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

Jalan Raya Cimacan No. 17 Cipanas Cianjur Jawa Barat 43253

www.rsudcimacan.com RSUD Cimacan rsud_cimacan Rcimacan



secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.

- b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Direktur RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur ini.
- c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : CIANJUR

Pada tanggal : 1 Juni 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIMACAN

dr. Cok GD Agung Dharma Putra

NIP. 19830410 201001 1 019