



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAMOBAGU

Kel. Pobundayan Kec. Kotamobagu Selatan, Provinsi Sulawesi Utara Kode RS: 71 01 035 email: rsud_kotamobagu@yahoo.com

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAMOBAGU
NOMOR : 69 TAHUN 2023

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTAMOBAGU

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin kepuasan pasien, perlu menetapkan kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Surat Keputusan tentang pemberian kompensasi kepada penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KOTAMOBAGU.**

- KESATU** : Kebijakan kompensasi pelayanan tidak sesuai ditetapkan dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dan kepuasan kepada pasien jika terjadi kekurangan atau ketidaksesuaian pelayanan dengan standar yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu.

- KEDUA** : Kompensasi diberikan jika pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yang meliputi:

- Persyaratan pelayanan.
- Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan.
- Jangka waktu pelayanan.
- Biaya atau tarif yang ditetapkan.
- Produk layanan yang diberikan.

KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kedua diberikan dalam bentuk:

- Permintaan maaf secara resmi kepada penerima layanan.
- Pelayanan prioritas pada kunjungan berikutnya dengan menunjukkan kartu prioritas khusus (jika ada).
- Pemberian layanan tambahan yang disesuaikan dengan ketersediaan anggaran (misalnya: minuman gratis pada kunjungan berikutnya, atau pengantaran produk).

KEEMPAT : Mekanisme pengajuan dan pemberian kompensasi diatur sebagai berikut:

- Pasien atau keluarga mengajukan keluhan atau pengaduan secara langsung atau tertulis kepada petugas atau unit pengaduan di rumah sakit.
- Tim pengelola penanganan pengaduan akan melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan.
- Jika keluhan terbukti valid, tim akan menentukan jenis kompensasi yang sesuai berdasarkan kategori dan tingkat ketidaksesuaian layanan.
- Kompensasi diberikan oleh petugas yang bersangkutan di bawah pengawasan manajemen.

KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat pemberian kompensasi dibebankan kepada pihak Rumah Sakit.

Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya bilamana terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini.

Di tetapkan di : Kotamobagu
Pada Tanggal : 02 - Oktober. 2023

Direktur RSUD Kotamobagu



FERNANDO M. MONGKAU, M.Kes
Penata Tk I, III/d
NIP. 19871230 200902 1 001