



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO

Jalan Dr. Soetomo No. 63, Slawi, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah Kode Pos 52419,
Telepon (0283) - 491016 - 491761 - 491430
Laman <http://rsudsoeselo.tegalkab.go.id>, Pos-el rsudsoeselo@tegalkab.go.id



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL

NOMOR 17 TAHUN 2025

TENTANG

KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN
STANDAR PELAYANAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjamin penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal perlu memenuhi hak penerima layanan;

b. bahwa dalam hal penerima layanan memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, perlu diberikan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab dan upaya pemulihan pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Kompensasi bagi Penerima Layanan yang Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan daerah-Daerah dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;

3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 tahun 2024 tentang Standar Tekhnis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;
10. Peraturan Bupati Tegal Nomor 29 Tahun 2025 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Daerah;
11. Keputusan Bupati Tegal Nomor 445/631/2008 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh kepada Rumah Sakit Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Kompensasi Bagi Penerima Layanan yang Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diberikan kepada penerima layanan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan di RSUD dr. Soeselo terdapat ketidaksesuaian dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- KETIGA** : Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi bagi penerima layanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Pada saat keputusan ini berlaku, maka Keputusan Direktur Nomor 136 Tahun 2023 tentang Pemberian Kompensasi Atas Keterlambatan Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soeselo Kabupaten Tegal, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Slawi
pada tanggal, 12 Februari 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL,



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH dr. SOESELO
KABUPATEN TEGAL
NOMOR : 17 TAHUN 2025
TANGGAL : 12 FEBRUARI 2025

KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN
STANDAR PELAYANAN

A. Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

- 1. Identifikasi bentuk pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan 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/berbayar berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan) 2. Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran	1.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 mengakibatkan kerugian materil/imm ateril	1.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 /mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut)	1.Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administratif

Sedang	Waktu pelayanan melebihi 5 jam s.d 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	1. Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan 2. Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan atau bertambahnya waktu tunggu bagi penerima layanan	1. Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya (misalkan kursi prioritas pada saat kelompok rentan mengakses layanan, tetapi digunakan oleh umum)	1. 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 kelebihan pembayarannya 2. Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya	1. Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materi/immaterial bagi pemohon layanan	1. Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat	1. Produk pelayanan yang diberikan rusak secara fisik, dan/atau tidak dapat berfungsi dan/atau mengakibatkan kerugian/dampak (khusus pelayanan jasa)

B. Bentuk Kompensasi Atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar Pelayanan

Kategori	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	1.Menyediakan minum 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 di pelayanan berikutnya 2. Menyediakan air minum	1.Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut 2.Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	1.Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan 2.Permohonan maaf secara lisan oleh petugas
Sedang	1.Menyediakan minum 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili	1.Menyediakan minum 2.Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili	1.Menyediakan minum 2.Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili karena adanya perilaku petugas yang tidak sesuai	1.Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut 2.Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili	1.Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili 2.Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan

Kategori	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Berat	1.Memberikan souvenir (pulpen/mug/kalende/dll); 2.Permohonan maaf secara resmi dari pimpinan	1.Memberikan souvenir (pulpen/mug/kalende/dll); 2.Permohonan maaf secara resmi dari pimpinan 3.Pimpinan menjamin proses pembinaan internal sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban	1.Memberikan souvenir (pulpen/mug/kalende/dll) 2.Permohonan maaf secara resmi dari pimpinan 3.Pimpinan menjamin proses pembinaan internal sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan	1.Permohonan maaf secara resmi dari pimpinan 2.Pimpinan memastikan bahwa proses evaluasi berjalan dengan baik untuk mencegah terulangnya kejadian serupa	1.Permohonan maaf secara resmi dari pimpinan 2.Pimpinan memastikan bahwa proses evaluasi berjalan dengan baik untuk mencegah terulangnya kejadian serupa

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SOESELO KABUPATEN TEGAL,



GUNTUR MUHAMMAD TAQWIN