



PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
RSUD. RATU AJI PUTRI BOTUNG

Jalan Propinsi Km. 09 Kelurahan Nipah-nipah Penajam 76141
Telepon (0542) 7211361 Faksimili 7211419 rsudrapb.ppu@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
RATU AJI PUTRI BOTUNG
NOMOR: 445/ 499 /RAPB/ XI /2025

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG
TAHUN 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG,

- Menimbang** : a. bahwa pemberian kompensasi merupakan tindakan yang dilakukan ketika pelayanan tidak sesuai standar atau mengalami penundaan yang bertujuan untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pasien dengan menunjukkan transparansi dan tanggung jawab;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan yang professional dan untuk melancarkan tugas dalam pemberian pelayanan, maka dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlunya ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung Tahun 2025;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Keputusan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 821/328/Sk-Bup/XII/2020 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator dan Pengawas;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI DIRUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG.
- Kesatu** : Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- Kedua** : Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara professional.
- Ketiga** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya.

Ditetapkan di : Penajam

Pada tanggal : 26 November 2025

Direktur,



Dr. Lukesiwan Eddy Saputro, M.M
NIP. 19780311 200502 1 005

Lampiran : Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri
Botung
Nomor : 445/ /RAPB/ XI / 2025
Tanggal : 26 November 2025

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RATU AJI PUTRI BOTUNG
TAHUN 2025

1. Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan professional;
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan sehingga pelayanan menjadi tidak sesuai;
3. Layanan tidak sesuai bisa diakibatkan karena penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan klinis pasien pada waktu menunggu untuk pelayanan pengobatan dan diagnostic, bias juga dikarenakan situasi dimana tim medis dan fasilitas penunjang bermasalah untuk melayani pasien;
4. Rumah sakit perlu memberikan informasi dan mencari solusi sehingga pasien dapat memahami dan memilih alternative solusinya akibat layanan yang tidak sesuai;
5. Apabila terjadi layanan tidak sesuai berupa perubahan jadwal pelayanan atau pengobatan yang disebabkan oleh berbagai hal seperti kondisi pasien, dokter berhalangan, kerusakan alat, masalah administrasi dan lain-lain (bukan berasal dari keinginan pasien), maka Rumah Sakit perlu memberikan kompensasi kepada penerima layanan;
6. Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan di bebaskan pada Rumah Sakit;
7. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung adalah sebagai berikut:
 - a. Keterlambatan pelayanan klinik spesialis
Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan jam pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal poli yang tertera di jadwal pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung lebih dari 60 menit, maka pasien berhak atas kompensasi berupa air mineral atau teh kotak.
 - b. Keterlambatan pemberian obat racikan dan obat non racikan
System kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pemberian obat racikan lebih dari 60 menit dan obat non racikan lebih dari 30 menit, maka pasien berhak atas kompensasi berupa air mineral atau teh kotak.

8. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai.
9. Selama memberikan pelayanan, petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan.

Ditetapkan di : Penajam

Pada tanggal : 26 November 2025

Direktur,



Dr. Lukasiwan Eddy Saputro, M.M

Nip. 19780311 200502 1 005