



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
**RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI**

Jl. dr. Soebandi No. 124 Telp. (0331) 487441 – 487564

**KEPUTUSAN DIREKTUR**

RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER  
NOMOR : 800/15/610/2022

**TENTANG**

**KEBIJAKAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK SESUAI  
STANDAR PELAYANAN PADA RSD. dr. SOEBANDI JEMBER**

DIREKTUR RUMAH SAKIT DAERAH dr. SOEBANDI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan keselamatan pasien terhadap pelayanan di RSD. dr. Soebandi Jember, diperlukan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, adil dan profesional;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dan ukuran kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a maka perlu diatur kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat memperoleh kompensasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu diatur dan ditetapkan Keputusan Direktur tentang Kebijakan Kompensasi Atas Pelayanan Publik Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada RSD. dr. Soebandi Jember
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
5. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 8 tahun 2016 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Jember;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah;
7. Peraturan Bupati Jember Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Kabupaten Jember;
8. Peraturan Bupati Jember Nomor 18 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KEBIJAKAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RSD. dr. SOEBANDI JEMBER
- KESATU : Sistem pemberian kompensasi berlaku atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Standar pelayanan yang telah ditetapkan di Lingkungan RSD. dr. Soebandi Jember
- KEDUA : Mekanisme Pemberian Kompensasi Pelayanan :
- a) Penerima layanan menerima layanan.
  - b) Penerima layanan yang tidak puas atas pelayanan yang diterimanya mengajukan keberatan atas produk layanan / jasa layanan.
  - c) Atasan Langsung pemberi layanan menerima dan menilai keberatan yang diajukan.
  - d) Laporan atasan langsung pemberi layanan kepada Direktur.
  - e) Direktur menentukan pemberian *kompensasi* kepada penerima layanan bagi pemberi layanan
  - f) Mengeluarkan Surat Keputusan *kompensasi*
  - g) Pemberian kompensasi selambat lambatnya 1 (satu) hari kerja setelah dikeluarkannya Surat Keputusan Kompensasi
- KETIGA : Bentuk Kompensasi pelayanan publik yang diberikan kepada penerima layanan, yaitu:
- Permohonan Maaf disertai pemberian suvenir dari RSD. dr. Soebandi Jember
  - Pelayanan Bebas Antrian / Pelayanan Prioritas
- KEEMPAT : Sistem pemberian kompensasi atas pelayanan publik yang tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada RSD. dr. Soebandi Jember
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam penetapan keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Jember

Pada Tanggal : 10 Januari 2022

**DIREKTUR,**



**dr. HENDRO SOELISTIJO, MM.,M.Kes**

Pembina Tk.I

NIP. 19660418 200212 1 001