



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

Jalan Dr. A. Rivai, Painan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25611

Telp. (0756) 21428 – 21518. Fax. (0756) 21398

Laman <http://rsudmzein.pesisirselatankab.go.id/> Pos-el rsudmzein@mail.pesisirselatankab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN
NOMOR : 800/ 839 /RSUD-2025

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA
RSUD Dr MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

- Menimbang : a. bahwa pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan yang telah ditetapkan;
- b. bahwa apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensasi kepada pengguna layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Direktur;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan;

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Direktur tentang pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan ;
- KEDUA : Bahwa standard layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
- KETIGA : Apabila pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan atau waktu pelayanan yang diberikan melewati batas standar waktu yang sudah ditetapkan pada standar layanan, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi atas ketidaksesuaian tersebut;
- KEEMPAT : Jenis kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan sebagaimana teralampir dalam Surat Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal yang telah ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan akan diadakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Painan Pada
tanggal 02 September 2025

Plt.Direktur

A circular official stamp of RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. The outer ring contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN PAINAN' at the top and 'RSUD. DR. MUHAMMAD ZEIN PAINAN' at the bottom, separated by two stars. In the center, there is a blue ink signature of Dona Hamrita.
DONA HAMRITA

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN
 Nomor : 800/ 84 /RSUD/2025
 Tanggal : 02 September 2025
 Tentang : Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Pada Rumah
 Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2025

**KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT
 UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2025**

1. Kompensasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan ;
2. Penerima Pelayanan Publik yang menerima layanan apabila tidak sesuai Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit dapat diberikan kompensasi ;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada Penerima Pelayanan Publik apabila layanan yang diterima tidak sesuai standar Rumah Sakit;
4. Kompensasi diberikan oleh Petugas Pelayanan setelah Penerima Pelayanan mengajukan complain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan;
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik sebagai berikut:
 - a. Persyaratan Pelayanan;
 - b. Sistem prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif perjalanan;
 - e. Produk pelayanan;
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima pelayanan dapat berupa:

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG DILANGGAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
Sisten Prosedur.	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
Jangka waktu pelayanan	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi

	dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan 3. Penerima layanan akan diberikan air minum kemasan dan pulpen gratis
Biaya/tarif pelaksanaan	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
Produk Layanan	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada Pemberi Pelayanan dapat berupa ;
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah Penerima Pelayanan mengajukan komplain atas pelayanan yang diterima.

Plt. Direktur,



DONA HAMRITA