



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS

Jl. Jenderal Sudirman No. 345 Kelurahan Parit Padang
Telepon : (0717) 92068 Faximili : (0717) 92528 Sungailiat 33215

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR : 188/0019.1/RSJD/2025

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH
dr. SAMSI JACOBALIS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pada Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional, efektif, efisien, akuntabel sesuai dengan standar pelayanan;

b. Bahwa terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, perlu diberikan kompensasi kepada penerima layanan sebagai garansi guna peningkatan pelayanan dan peningkatan kepuasan masyarakat;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Pemberian Kompensasi Terhadap Pelayanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 8857) sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

4. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Dearah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

5. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 98 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Pemberian Kompensasi Terhadap Pelayanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ;
- KEDUA : Pemberian Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan dari pasien/keluarga pasien sehubungan dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan;
- KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi diputuskan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan beserta Unit Pelayanan dan diketahui oleh Direktur setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan;
- KELIMA : Kebijakan Pemberian Kompensasi Terhadap Pelayanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung digunakan sebagai pedoman bagi setiap pegawai dalam Menjalankan Pelayanan secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel sesuai dengan regulasi yang berlaku;
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sungailiat
Pada Tanggal 04 Februari 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr. SAMSI JACOBALIS
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG


dr. Ria Agustine
Pembina

NIP. 19810815 201001 2 010

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN DIREKTUR RSJD dr SAMSI JACOBALIS
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
 NOMOR TAHUN 2025
 TENTANG Pemberian Kompensasi Terhadap
 Pelayanan Yang Tidak Sesuai Standar
 Pelayanan Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah
 dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan
 Bangka Belitung

**TABEL PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN
 YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
 PADA RUMAH SAKIT Jiwa DAERAH dr SAMSI JACOBALIS
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

No.	Komponen Standar Pelayanan	Ketidaksesuaian	Bentuk Kompensasi	Mekanisme	Keterangan
1.	Waktu	Pelayanan terlambat >30 (lebih dari tiga puluh) menit dari waktu dalam standar pelayanan	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	Langsung (serta merta)	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Petugas menyalahi sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas dan/ atau tertulis oleh institusi disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Tim Pengelola Aduan Pelayanan	
3.	Biaya/tarif	Petugas meminta biaya/tarif tidak sesuai standar pelayanan	a. Pengembalian sejumlah biaya/tarif dari petugas apabila Pelapor memenuhi permintaan tersebut; b. Permohonan maaf secara tertulis dari petugas dan institusi disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Tim Pengelola Aduan Pelayanan	Pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat terkait Aduan Pelayanan tidak dipungut biaya/tarif

No.	Komponen Standar Pelayanan	Ketidaksesuaian	Bentuk Kompensasi	Mekanisme	Keterangan
4.	Persyaratan	Petugas meminta persyaratan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan	Permohonan maaf secara Lisan dari petugas dan/atau tertulis dari institusi disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Tim Pengelola Aduan Pelayanan	
5.	Kompetensi Pelaksana	Petugas salah menginformasikan prosedur pelayanan Petugas tidak berperilaku baik	Permohonan maaf secara Lisan dari petugas dan/atau tertulis institusi disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Tim Pengelola Aduan Pelayanan	