



PEMERINTAH KOTA MATARAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM

Jalan Bung Karno No. 3 Pagesangan Timur, Mataram, Nusa Tenggara Barat
Telepon: (0370) 640774; Posel: rsud_mataram@yahoo.com
Laman: rsud.mataramkota.go.id

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM
NOMOR : 800 / / RSUD / I / 2025**

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOTA MATARAM**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada Masyarakat dan untuk mengurangi adanya aduan atas pelayanan kesehatan, maka perlu diberikan kompensasi bagi penerima;
- b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram tentang Pemberian Kompensasi Bagi Penerima layanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kalosi, dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang

- Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
13. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Bentuk Kompensasai diberikan kepada penerima layanan dalam bentuk Prioritas Waktu dan Pelayanan Tanpa Harus Antri atau bentuk lainnya disesuaikan dengan ketersediaan anggaran Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.
- KEDUA** : Kriteria kompensasi pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan manakala :
- a. Terjadi keterlambatan dalam pemberian layanan minimal 10 menit.
 - b. Pemberian layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- KETIGA** : Apabila terjadi keterlambatan dalam pemberian pelayanan minimal 10 menit maka penerima layanan berhak atas permohonan maaf dan layanan prioritas.
- KEEMPAT** : Apabila dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka penerima layanan berhak atas :
- a. Permohonan maaf;
 - b. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa harus antri; dan
 - c. Souvenir.
- KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 2 Januari 2025

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram,



dr. Hj. Ni Ketut Eka Nurhayati, Sp. OG., Subsp. F.E.R
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197204032002122004