



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI**

ꦑꦸꦁꦱꦏꦶꦠꦶꦩꦸꦩꦢꦫꦺꦴꦃꦥꦤꦺꦩꦧꦲꦤ꧀ꦱꦺꦤꦺꦥꦠꦶ

Jln. Dr. Wahidin Sudiro Husodo Bantul 55714
Telp. (0274) 367381, 367386, Fak. (0274) 367506
Website : <http://www.rsudps.bantulkab.go.id>
E-Mail : rsudps@bantulkab.go.id

**KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANEMBAHAN SENOPATI
KABUPATEN BANTUL**

NOMOR 186 TAHUN 2025

**TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA
LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANEMBAHAN SENOPATI
KABUPATEN BANTUL,**

Menimbang : a. bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak dasar manusia yang harus diberikan secara adil, manusiawi dan sesuai dengan standar pelayanan;
b. bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan rumah sakit yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, sehingga perlu adanya mekanisme kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul tentang Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan.

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 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

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. Undang-Undang Nomor 122 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bantul di Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 308, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7059);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 139);
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 111 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul (Berita Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2020 Nomor 111);
11. Peraturan Bupati Bantul Nomor 71 Tahun 2022 tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul (Berita Daerah Kabupaten Bantul Nomor 71 Tahun 2022);
12. Peraturan Bupati Bantul Nomor 55 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2023 Nomor 55);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul;

KEDUA : Pemberian kompensasi sebagai dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. petugas yang bersangkutan menyampaikan permohonan maaf dan klarifikasi kepada penerima layanan;
2. penerima layanan diberikan informasi dan alternatif solusi agar dapat memahami serta memilih penyelesaian yang paling sesuai akibat pelayanan yang tidak sesuai standar; dan
3. penerima layanan yang mengalami ketidaksesuaian pelayanan diberikan kompensasi berupa air mineral.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Direktur ini dibebankan pada Anggaran Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati.

KEEMPAT : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bantul
pada tanggal 9 Juni 2025

DIREKTUR



dr. ATTHOBARI, M.P.H., Sp.MK
PEMBINA TK.1/ IV B
NIP. 197409202002121006

Salinan Keputusan Direktur ini disampaikan kepada Yth:

1. Ketua Dewan Pengawas RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul;
2. Wakil Direktur Umum dan Sumber Daya;
3. Wakil Direktur Pelayanan dan Penunjang; dan
4. Kepala Bidang Pelayanan Medik.

Untuk diketahui dan/atau digunakan sebagaimana mestinya.