PEMERINTAH KOTA BATAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH
JL. R. Soeprapto Blok D No.1-9 Batu Aji 29438, Kode Pos : 29438
Telepon(0778) 364446 Faksimile(0778) 361363
Laman : http://rsud.batam.go.id, Pos-el: rsud_batam@yahoo.co.id Website :

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM
NOMOR : 286 /000.8.3.4/XI/2025

TENTANG
KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN KESEHATAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STÁNDAR PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UMUMDAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan kepada pemerima layanan Kesehatan berpotensi terjadi ketidaksesuaian layanan dengan standar yang telah ditetapkan, seperti keterlambatan pelayanan, kelalaian petugas, atau kejadian yanag menggangu pasien;

b. bahwa dalam rangka memperbaiki ketidaksesuaian pelayanan Kesehatan yang telah diberikan kepada penerima layanan kesehatan maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layanan RSUD Embung Fatimah Kota Batam;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a , dan b maka perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur tentang Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902). Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan,

Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;

3. 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 9 Tahun 2015 tentang perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

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

5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340).

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

7. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

8. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan;

9. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;

10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM TENTANG KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN KESEHATAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STÁNDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUMDAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM;

KESATU : Menetapkan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Kesehatan yang Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.

KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU diberikan jika dalam pemberian layanan RSUD Embung Fatimah Kota Batam tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam menetapkan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 17 November 2025

DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM



R.R SRI WIDJAYANTI SURYANDARI

Lampiran I : Keputusan Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam
Nomor : 286/000.8.3.4/XI/2025
Tanggal : 17 November 2025
Tentang : KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN KESEHATAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM.

KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN KESEHATAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

A. Pengertian
1. Kompensasi kepada pasien adalah penggantian atas bentuk tanggungjawab akibat ketidaksesuaian layanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, seperti keterlambatan pelayanan, kelalaian petugas, atau kejadian yang menggangu kenyamanan pasien. Kompensasi ini berfungsi sebagai untuk yanggung jawab fasilitas kesehatan, alat perbaikan internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan sebagai imbalan atas ketidaknyamanan yang dialami pasien.
2. Pelanggaran ringan standar pelayanan kesehatan adalah tindakan yang melanggar standar pelayanan kesehatan yang relative tidak mengancam jiwa pasien, namun tetap dapat merugikan.
3. Pelanggaran sedang standar pelayanan kesehatan adalah pelanggaran kode etik yang tidak mengancam keselamatan nyawa secara langsung, tetapi dapat menimbulkan kerugian atau ketidaknyamanan signifikan bagi pasien.
4. Pelanggaran berat standar pelayanan kesehatan adalah tindakan atau kelalaian disengaja oleh tenaga kesehatan yang secara substansial menyimpang dari standar profesi, dan menyebabkan erugian serius atau fatal pada pasen.

B. Bentuk dan Jenis Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar
1. Identifiaksi bentuk pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan yang mungkin terjadi:
   a. Waktu tunggu pelayanan lebih lama dari pada standar waktu pelayanan.
   b. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh RSUD Embung Fatimah Kota Batam

2. Identifikasi jenis layanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi :

KATEGORI PELANGGARAN STANDAR			
No	RINGAN	SEDANG	BERAT
1	Waktu pelayanan melebihi 1 s.d 5jam dari standar waktu pelayanan	Waktu pelayanan melebihi 5 s.d 8 jam dari standar waktu pelayanan	Waktu pelayanan melebihi 8 jam dari standar waktu pelayanan
2	Petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak berperilaku informative	Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan	Petugas terbukti melakukan kekerasan Fisik/Verbal/Mental terhadap pengguna layanan
3	Proses pelayanan kesehatan yang diberikan petugas pelayanan tidak lengkap dan tidak jelas sehingga menyebabkan kerugian material dan inmaterial bagi pasien	Petugas mengurangi prosedur pelayanan tanpa adanya dasar sehingga mengakibatkan timbulnya ketidaknyamanan terhadap pasien atau pengunjung	Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian material/ inmaterial bagi pengguna layanan
4	Terdapat Fasilitas yang kurang memadai	Terdapat Fasilitas yang kurang memadai d nada fasilitas tidak baik berfungsi sehingga menggangu kenyamanan pasien	Terdapat fasilitas yang rusak/ tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang berpotensi atau mengakibatkan pengguna layanan mengalami luka ringan, sedang, atau berat.

C. Bentuk Kompenasasi Atas Pelayanan yang tidak memenuhi standar

NO	KATEGORI PELANGGARAN STANDAR	BENTUK KOMPENSASI
1	RINGAN	- Permohonan maaf secara lisan oleh petugas kepada pasien - Segera memperbaiki layanan yang dikeluhkan
2	SEDANG	- Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili - Segera memperbaiki layanan yang dikeluhkan - Pemberian teguran langsung terhadap petugas yang melakukan pelayanan tidak sesuai standar - Melakukan pembinaan terhadap petugas

3	BERAT	- Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan - Segera memperbaiki layanan yang dikeluhkan - Pimpinan melakukan proses penegakan aturan sesuai yang berlaku dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada publik. - Pemberian sanksi kepada petugas yang melanggar standar pelayanan - Melakukan pembinaan terhadap petugas

D. Prosedur Penanganan Pemberian Kompensasi

1. Adanya pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung yang diterima oleh Pihak rumah sakit melalui unit pelayanan atau unit pegaduan;
2. Setiap terjadinya pengaduan harus dilakukan klarifikasi atas kebenaran informasi pengaduan tersebut;
3. Pemberian kompensasi yang besifat ringan bisa dilakukan cecara langsung;
4. Pemberian kompensasi yang bersifat sedang dan berat harus melibatkan unsur terpadu bidang terkait dan SPI;
5. Semua bentuk pemberian dan dilaporkan kepada pimpinan RSUD Embung Fatimah Kota Batam.

Ditetapkan di Batam
Pada tanggal : 17 November 2025

DIREKTUR RSUD EMBUNG FATIMAH
KOTA BATAM

PEMERINTAH KOTA BATAM RSUD EMBUNG FATIMAH

R.R SRI WIDJAYANTI SURYANDARI