



**KEPUTUSAN PEMIMPIN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE
KOTA PONTIANAK**

NOMOR 073/UPT RSUD-PTK/TAHUN 2025

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK**

**PEMIMPIN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE
KOTA PONTIANAK**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, dan meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta meningkatkan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie;
- b. bahwa penerima layanan akan diberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak tentang Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie;
- Mengingat** : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
11. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149);
12. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2019 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 175);
13. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 12);
14. Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 119);
15. Peraturan Wali Kota Nomor 127 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 127);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Kesatu : Menetapkan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie;
- Kedua : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu diberikan apabila pelayanan yang diterima oleh penerima layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang meliputi Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, dan Biaya/tarif serta Produk layanan pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie;

Ketiga

: Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu dapat berupa:

- a. Memberikan layanan prioritas pada proses berikutnya;
- b. Menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku dan;
- c. Memberikan Souvenir.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 27 Oktober 2025

PEMIMPIN BADAN LAYANAN UMUM
DAERAH UNIT PELAKSANAAN TEKNIS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE
KOTA PONTIANAK,



EVA NURFARIHAH