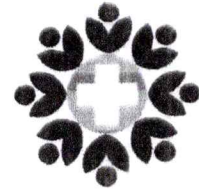




ບົຍກິຊຸງບາບິຊຸງນິຕານິ  
**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
ຂົດສາມີ ສັງຄາມບາທາສາ  
**DINAS KESEHATAN**  
ໂດ່ລາມີ ກຸງທາທານິ ມາຊຸກ



**RSUD BALI MANDARA**

ຈາກສາມີ ກຸງທາທານິ ກຸງທາທານິ ກຸງທາທານິ (ບາບິຊຸງນິຕານິ) ກຸງທາທານິ (ບາບິຊຸງນິຕານິ) ໙໓໖໐໑໔໔໑  
JALAN BY PASS NGURAH RAI NOMOR 548 SANUR - DENPASAR, BALI (80227), TELEPON (0361) 4490566

EMAIL : [rsud.balimandara@gmail.com](mailto:rsud.balimandara@gmail.com), WEBSITE : <https://rsbm.baliprov.go.id>

KEPUTUSAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA  
PROVINSI BALI

NOMOR : B.37.188.4/32194/HHP/RSBM

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN DI LINGKUNGAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA PROVINSI BALI

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA  
PROVINSI BALI,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik RSUD Bali Mandara Provinsi Bali berkomitmen untuk memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. bahwa perlu ditetapkan metode yang akan menjamin pelaksanaan pelayanan tersebut sesuai Standar Pelayanan dengan pemberian kompensasi atas keterlambatan waktu pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) 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);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072) 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);
5. 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);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 47 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 47);
10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2017 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 71);
11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 74);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali.
- KEDUA : Keseluruhan Proses Pelayanan di lingkungan RSUD Bali Mandara Provinsi Bali wajib memperlihatkan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Direktur RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
- KETIGA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari pasien RSUD Bali Mandara Provinsi Bali karena adanya ketidaknyamanan layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan pada setiap unit layanan di lingkungan RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.

KEEMPAT : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Pelayanan pada masing-masing unit layanan dan jika ada keterlambatan waktu pelayanan serta ketidaksesuaian pada standar pelayanan yang diterima maka penerima layanan di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali berhak atas kompensasi berupa :

- a. Keterlambatan 0 – 60 menit, diberikan minuman;
- b. Keterlambatan 60 – 120 menit, diberikan masker medis; dan
- c. Keterlambatan 120 menit keatas, diberikan *hand sanitizer* dari RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
- d. Bila ditemukan biaya yang dikeluarkan melebihi ketentuan peraturan yang berlaku maka sudah pasti uang akan dikembalikan dan diberikan *hand sanitizer*;
- e. Apabila masyarakat menerima layanan yang tidak sesuai dengan produk layanan yang diinginkan maka akan diberikan prioritas untuk memperoleh kecepatan dalam proses administrasi;
- f. Kerugian materil dan non materil yang dialami oleh masyarakat menunggu keputusan pengadilan dan kekuatan hukum tetap.

KELIMA : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan dalam Anggaran BLUD RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.

KEENAM : Pada saat keputusan ini berlaku maka Keputusan Direktur Nomor : B.37.188.4/1968/HHP/RSBM tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

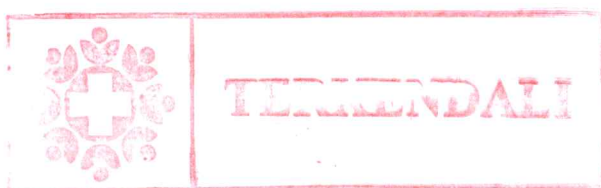
KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Bali  
Pada tanggal 18 Agustus 2023

Plt. DIREKTUR,

KETUT SUARJAYA

NIP. 19620115 198710 1 001



Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Para Wadir RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
2. Para Kepala Bagian/Bidang RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
3. Ketua Tim Kerja Unit Subtansi Hukum, Humas dan SIM RS RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
4. Kepala SPI RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.
5. Yang bersangkutan.
6. Arsip.