

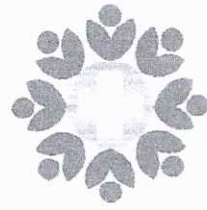


ບໍລິຫານ ກຽມບົດ ກຽມ
PEMERINTAH PROVINSI BALI

ຂົນສົ່ງ ສຳນັກສຳນັກ
DINAS KESEHATAN

ໂຮງໝໍ ທຳມາຊານ ທີ່ ສະໜູນ

RSUD BALI MANDARA



ຮາກຊື່ ທີ່ ສຳນັກສຳນັກ ທຳມາຊານ ທີ່ ສະໜູນ - ທຳມາຊານ ທີ່ ສະໜູນ (ບໍລິຫານ) ທຳມາຊານ ທີ່ ສະໜູນ (ບໍລິຫານ) ໙໐໒໒໗
JALAN BY PASS NGURAH RAI NOMOR 548 SANUR - DENPASAR, BALI (80227), TELEPON (0361) 4490566

EMAIL : rsud.balimandara@gmail.com, WEBSITE : <https://rsbm.baliprov.go.id>

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALI MANDARA
PROVINSI BALI

NOMOR 893 TAHUN 2026

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 :
- 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;
 - bahwa perlu ditetapkan metode yang akan menjamin pelaksanaan pelayanan tersebut sesuai Standar Pelayanan dengan pemberian kompensasi atas keterlambatan waktu pelayanan;
 - 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 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 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Neagara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
2. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6687);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Gubernur Bali Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Dearah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 74) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 17);
7. Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2025 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 25);

8. Peraturan Gubernur Bali Nomor 59 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bali Mandara Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2025 Nomor 62);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : 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.37.188.4/32194/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 Denpasar
Pada tanggal 2 Januari 2026

DIREKTUR,


I GUSTI NGURAH PUTRA DHARMA JAYA
NIP. 19740701 2002121 008

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.

