



PEMERINTAH KOTA MEDAN

DINAS KESEHATAN

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. PIRNGADI**

Jalan Prof.H.M. Yamin, SH No. 47, Perintis, Medan Timur, Medan, Sumatera Utara 20234

Telepon (061) 4158701 Faksimile (061) 4521223

Laman [www.rsudpirngadi.medan.go.id](http://www.rsudpirngadi.medan.go.id), Pos-el [rsudpirngadi@medan.go.id](mailto:rsudpirngadi@medan.go.id)



KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

NOMOR : 000.8.3.4 / 2049 /DIR/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBERIAN KOMPENSASI  
KEPADA PENGGUNA LAYANAN YANG MENERIMA  
PELAYANAN TIDAK SESUAI PROSEDUR STANDAR  
PELAYANAN DI RSUD dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

DIREKTUR RSUD dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

- Menimbang : a. Bahwa adanya Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan pada RSUD dr. Pirngadi Kota Medan, sehingga RSUD dr. Pirngadi Kota Medan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada RSUD dr. Pirngadi Kota Medan.
- b. bahwa RSUD dr. Pirngadi Kota Medan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di bidang kesehatan perlu mengatur lebih rinci terkait pemberian kompensasi layanan kepada pengguna layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu disusun dan ditetapkan Keputusan Direktur RSUD dr. Pirngadi Kota Medan tentang Penetapan Pemberian Kompensasi kepada Pengguna Layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai Prosedur Standar Pelayanan di RSUD dr. Pirngadi Kota Medan.

- Mengingat : 1 . Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 No.112, Tambahan Lembaran Negara No. 5038)
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6887)
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 No. 215, Tambahan Lembaran Negara No. 5357)
  4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) (Berita Negara Tahun 2022 No.672)
  5. Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Tahun 2017 NO 333)
  6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 5 Tahun 2023 tentang PEKPPP secara mandiri
  7. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan (Lembaran Daerah Kota Medan Tahun 2022 Nomor 8)
  8. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Medan Tahun 2022 Nomor 97);
  9. Peraturan Walikota Medan Nomor 45 Tahun 2023 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Pirngadi Kota Medan (Berita Daerah Kota Medan Tahun 2023 Nomor 45);



10. Keputusan Walikota Medan Nomor 900/1847.K Tahun 2011 Tentang Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Penuh RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD dr. PIRNGADI KOTA MEDAN TENTANG PENETAPAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI PROSEDUR STANDAR PELAYANAN DI RSUD dr. PIRNGADI KOTA MEDAN
- KESATU : Keseluruhan proses pelayanan pada RSUD dr. Pirngadi Kota Medan wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan Direktur RSUD dr. Pirngadi Kota Medan
- KEDUA : Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari Masyarakat pengguna layanan yang menerima Pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan Direktur RSUD dr. Pirngadi Kota Medan.
- KETIGA : Sebagai Tindak lanjut terhadap keluhan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan RSUD dr. Pirngadi Kota Medan apabila ada Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan maka RSUD dr. Pirngadi Kota Medan akan memberikan Kompensasi sebagai berikut :
- Permohonan Maaf
  - Memberikan Layanan Prioritas dengan melaksanakan Pendampingan pada kunjungan berikutnya
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran BLUD RSUD dr. Pirngadi Kota Medan.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada yang berkepentingan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan

Pada Tanggal : 4 Maret 2024

---

Direktur  
RSUD dr. Pirngadi,



  
dr. Suhartono, Sp. PD, Subsp.HOM (K), FINASIM  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 197004262005021002