



PEMERINTAH KABUPATEN MOROWALI UTARA
DINAS KESEHATAN DAERAH
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONODALE
Jl. Dr.Azis Maralla No.12 Petasia, Kolonodale, Morowali Utara, Sulawesi Tengah, Kode Pos (94971)
Email: rsudkolonodale@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOLONODALE
KABUPATEN MOROWALI UTARA
Nomor : B/800/33/RSUD.Kolonodale/IX/2026

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN JIKA
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOLONODALE

DIREKTUR RSUD KOLONODALE,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa penerapan standar pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur tentang Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Jika Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan Di RSUD Kolonodale.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 308 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019

tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;
5. Peraturan Bupati Morowali Utara Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kolonodale;
6. Keputusan Bupati Morowali Utara Nomor 118.45/KEP.B.MU/0054/II/2023 tentang penetapan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kolonodale;
7. Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Nomor. KARS-SERT/196/X/2022, tanggal 24 Oktober 2022.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOLONODALE TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN JIKA TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI RSUD KOLONODALE.

KESATU : Memberlakukan pemberian kompensasi kepada penerima layanan yang tidak sesuai Standar Pelayanan di RSUD Kolonodale;

KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu diberikan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut:

- a. Persyaratan pelayanan
- b. System mekanisme dan prosedur

- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/Tarif pelayanan
- e. Produk pelayanan;

KETIGA : Kompensasi dapat diberikan kepada pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan setelah dilakukan Verifikasi oleh petugas atau tim penanganan;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dapat dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kolonodale

Pada Tanggal : 28 September 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh:
DIREKTUR RSUD KOLONODALE

dr. Sherly Pede, M.Kes
Pembina Tk I, IV/b
NIP 198702212011012011



Lampiran I

Judul : PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN JIKA
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOLONODALE

Nomor : B/800/33/RSUD.Kolonodale/IX/2026

Tanggal : 28 September 2026

Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Terhadap
Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan
Rumah Sakit Umum Daerah Kolonodale
Tahun 2026

1. Bentuk Kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan berupa :

Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
System Mekanisme Dan Prosedur	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri
Biaya/Tarif Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri
Produk Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri

2. Bentuk Kompensasi kepada Petugas Layanan:

a. Teguran

- b. Pembinaan
3. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi bagi RSUD Kolonodale untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Ditetapkan di : Kolonodale

Pada Tanggal : 28 September 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh:
DIREKTUR RSUD KOLONODALE

dr. Sherly Pede, M.Kes
Pembina Tk I, IV/b
NIP 198702212011012011

