



PEMERINTAH KOTA BAUBAU  
DINAS KESEHATAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Drs. H. La Ode Manafra, Badia, Murhum, Baubau, Sulawesi Tenggara 93727  
No. - Tlp. (0402) 2825356 Pos el : rsud@baubaukota.go.id



SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOTA BAUBAU  
NOMOR : 1232 TAHUN 2025

PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BAUBAU

DIREKTUR RSUD KOTA BAUBAU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan menjamin kepastian pelayanan kesehatan kepada masyarakat, perlu adanya penetapan standar kompensasi pelayanan publik di RSUD Kota Baubau;  
b. bahwa kompensasi merupakan wujud tanggung jawab RSUD Kota Baubau apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Surat Keputusan Direktur RSUD Kota Baubau tentang Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);  
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nornor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);  
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Tahun 2018 Nornor 1213);  
5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;  
6. Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau Sebagai Badan Layanan Umum Daerah (Lembaran Daerah Kota Baubau Tahun 2015 Nomor 6);  
7. Peraturan Wali Kota Baubau Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau (Berita

- Daerah Kota Baubau tahun 2023 Nomor 6);
8. Peraturan Wali Kota Baubau Nomor 65 Tahun 2023 tentang Peraturan Internal (Hospital by Laws) RSUD Kota Baubau (Berita Daerah Kota Baubau Tahun 2023 Nomor 65)
  9. Peraturan Wali Kota Baubau Nomor 72 Tahun 2023 tentang Penatausahaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau (Berita Daerah Kota Baubau Tahun 2023 Nomor 72);
  10. Peraturan Wali Kota Baubau Nomor 65 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Baubau Tahun Anggaran 2025 (Berita Daerah Kota Baubau Tahun 2024 Nomor 171).

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK KEPADA PENGGUNA LAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BAUBAU
- KESATU : Setiap pengguna layanan di RSUD Kota Baubau berhak menerima Kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan.
- KEDUA : Ketentuan mengenai Kriteria Kegagalan Layanan, Bentuk Kompensasi, dan Prosedur Pemberian Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini.
- KETIGA : Kompensasi hanya dapat diberikan setelah pengaduan atau temuan ketidaksesuaian layanan diverifikasi dan divalidasi oleh Tim Penanganan Pengaduan RSUD Kota Baubau.
- KEEMPAT : Seluruh unit pelayanan wajib mengimplementasikan dan mempublikasikan isi Surat Keputusan ini secara luas, baik secara elektronik maupun non elektronik.
- KELIMA : Segala biaya yang diperlukan akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/Rencana Bisnis Anggaran (RBA) RSUD Kota Baubau Tahun 2025.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Baubau  
Pada Tanggal : Oktober 2025  
Plt. Direktur RSUD Kota Baubau



LAMPIRAN  
NOMOR  
TANGGAL  
TENTANG

: SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD KOTA BAUBAU  
: 1232 TAHUN 2025  
: OKTOBER 2025  
: BENTUK KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK

NO	JENIS PELAYANAN	BENTUK KETIDAK SESUAIAN	BENTUK KOMPENSASI	PENANGGUNGJAWAB
1	Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap	Keterlambatan pelayanan dari waktu standar	Permohonan maaf dan prioritas pelayanan berikutnya	Kepala Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap
2	Pelayanan Medis di Poliklinik Spesialis	Waktu tunggu lebih lama dari standar (tanpa alasan medis)	Penjelasan kepada pasien dan prioritas pelayanan berikutnya	Kepala Instalasi Rawat Jalan
3	Pelayanan Rawat Inap	Fasilitas kamar tidak sesuai standar (kebersihan, AC, air, listrik)	Pemindahan ke ruang yang lebih layak atau perbaikan segera	Kepala Instalasi Rawat Inap
4	Pelayanan Keuangan	Ketidaksesuaian biaya dengan tarif resmi	Pengembalian selisih biaya dan penjelasan tertulis	Bendahara Penerimaan / Kepala Sub.Bagian Keuangan
5	Pelayanan Petugas (perawat, dokter, administrasi)	Perilaku tidak sopan, diskriminatif, atau tidak profesional	Permintaan maaf resmi dan pembinaan petugas	Kepala Bagian/Bidang
6	Pengelolaan Fasilitas Umum RS (parkir, toilet, ruang tunggu)	Ketidaknyamanan atau kerusakan fasilitas	Perbaikan segera dan pemberitahuan kepada pengguna layanan	Bidang Pelayanan Penunjang
7	Pengaduan Masyarakat	Laporan masyarakat tidak ditindaklanjuti sesuai prosedur	Klarifikasi terbuka dan pemberian umpan balik tertulis	Humas
8	Pelayanan Farmasi / Apotek RS	Ketidaktersediaan Obat Sesuai Resep	Penggantian biaya obat dan permohonan maaf	Kepala Instalasi Farmasi

NO	JENIS PELAYANAN	BENTUK KETIDAK SESUAIAN	BENTUK KOMPENSASI	PENANGGUNGJAWAB
9	Pelayanan Laboratorium / Radiologi	Kesalahan hasil atau keterlambatan penyerahan hasil pemeriksaan	Pemeriksaan ulang tanpa biaya dan permintaan maaf	Kepala Instalasi Pelayanan Penunjang
10	Seluruh Jenis Layanan (apabila terjadi pungutan liar / PUNGLI di luar ketentuan resmi)	Petugas melakukan permintaan atau penerimaan uang di luar tarif resmi RSUD	Pengembalian penuh dana kepada pengguna layanan, permintaan maaf resmi, dan penindakan disiplin sesuai ketentuan hukum yang berlaku	Direktur RSUD

**Catatan Tambahan:**

1. Kompensasi tidak berlaku jika kegagalan pelayanan disebabkan oleh bencana alam, pemadaman listrik total, atau kondisi darurat massal (bencana/kecelakaan) yang berada di luar kendali RSUD.
2. Mekanisme klaim kompensasi harus dilakukan melalui unit Pengaduan dan Humas RSUD Kota Baubau.
3. Biaya kompensasi ditanggung oleh anggaran RSUD, atau dapat dibebankan kepada petugas yang terbukti lalai setelah melalui proses investigasi internal.

