



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT JIWA GRHASIA
ஏனியூஸ்ட்ரேஷன்

Jalan Kaliurang KM 17 Sleman Telepon (0274) 895143, 895297 Facsimile (0274) 895142
Website : grhasia.jogjaprov.go.id Email : grhasia@jogjaprov.go.id Kode Pos 55582

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA GRHASIA
DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 00.8.3.4/8929 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBERIAN SANKSI DAN/ATAU
KOMPENSASI PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR

DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA GRHASIA
DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, unit pelayanan publik perlu menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atau keterlambatan pelayanan;

b. bahwa Keputusan Direktur Rumah Sakit Jiwa Grhasia Nomor 00.8.3.4/8929 Tahun 2024 tentang Pemberian Sanksi dan/atau Kompensasi Pelayanan yang Tidak Sesuai dengan Standar sudah tidak sesuai lagi, sehingga perlu adanya perubahan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pemberian Sanksi dan/atau Kompensasi Pelayanan yang Tidak Sesuai dengan Standar;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

2.Undang...

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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12);
6. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
7. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 66 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Jiwa Grhasia pada Dinas Kesehatan (Berita

Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023 Nomor
66);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Memberikan sanksi bagi petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Teguran Lisan

Diberikan kepada petugas pemberi layanan yang tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan sebanyak 1 (satu) kali;

2. Teguran Tertulis

Diberikan kepada petugas pemberi layanan yang tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan lebih dari 1 (satu) kali; dan

3. Pemberian teguran dilakukan setelah selesai pemeriksaan kepada yang bersangkutan oleh atasan langsung.

KEDUA : Memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang diberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sleman
pada tanggal 12 September 2024



LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RSJ GRHASIA
NOMOR 00.8.3.4/8929 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBERIAN SANKSI DAN/ATAU
KOMPENSASI PELAYANAN YANG
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR

KOMPENSASI PADA PENGGUNA LAYANAN YANG DIBERIKAN PELAYANAN
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN

KATEGORI	STANDAR	KOMPENSASI
Ringan	Waktu : Waktu pelayanan melebihi 1 s.d. 3 jam dari standar waktu pelayanan	Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan
	Biaya : Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran	<ul style="list-style-type: none">- Petugas segera merevisi kesalahan- Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan
	Cara/Prosedur : Penjelasan/arahan dari petugas layanan yang tidak jelas dan lengkap	Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan
	Fasilitas : Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi	<ul style="list-style-type: none">- Mengupayakan tindak lanjut keluhan- Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan
	Produk Layanan : Terdapat kekurangan pengesahan pada produk layanan administrasi	<ul style="list-style-type: none">- Mengupayakan tindak lanjut keluhan- Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan
SEDANG	Waktu : Waktu pelayanan melebihi 3 s.d. 5 jam dari standar waktu pelayanan	Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan/atasannya
	Biaya : Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar	<ul style="list-style-type: none">- Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka

KATEGORI	STANDAR	KOMPENSASI
	terkait biaya pelayanan yang telah ditetapkan	<ul style="list-style-type: none"> - Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan/atasannya
	Cara/Prosedur : Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan	Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan/atasannya
	Fasilitas : Terdapat fasilitas rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pengguna layanan mengalami cidera/luka ringan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengupayakan tindak lanjut keluhan - Melakukan pertolongan pertama - Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan/atasannya
	Produk Layanan : Terdapat kesalahan penulisan identitas pasien pada produk layanan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> - Mengupayakan tindak lanjut keluhan - Permintaan maaf secara lisan kepada pelanggan oleh petugas pemberi layanan/atasannya
BERAT	Waktu : Waktu pelayanan lebih dari 5 jam dari standar waktu pelayanan	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan
	Biaya : Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan
	Cara/Prosedur : Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan - Pimpinan menjamin proses pembinaan internal sesuai ketentuan dan transparan
	Fasilitas : Terdapat fasilitas rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami cidera/luka sedang atau berat	<ul style="list-style-type: none"> - Mengupayakan tindak lanjut keluhan - Melakukan pertolongan pertama - Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan

KATEGORI	STANDAR	KOMPENSASI
	Produk Layanan : Ketidaksesuaian pemberian produk layanan kepada pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none">- Mengupayakan tindak lanjut keluhan- Melakukan pertolongan pertama- Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan

