



**RSUD BENDAN  
KOTA  
PEKALONGAN**

## **PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENGGUNA LAYANAN**

No. Dokumen

03/SPO/TU/03/2019

No. Revisi

01

Halaman

1 / 2

### **STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL**

Tanggal Terbit

24 September 2024

Ditetapkan  
Direktur RSUD Bendan  
Kota Pekalongan  
dr. DWI HERI WIBAWA, M.Kes

#### **PENGERTIAN**

- Pemberian Kompensasi bagi pengguna layanan adalah penggantian yang diberikan jika dalam pemberian layanan kepada pengguna layanan pada RSUD Bendan Kota Pekalongan tidak sesuai dengan seluruh komponen standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- Kompensasi pelayanan dapat berupa :
  - a. Permohonan maaf dan ucapan terima kasih;
  - b. Mengantar produk layanan ke pengguna layanan;
  - c. Memberikan antrian prioritas.

#### **TUJUAN**

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah petugas dalam melaksanakan Pemberian Kompensasi bagi Pengguna Layanan

#### **KEBIJAKAN**

Keputusan Wali Kota Pekalongan Nomor 400.7/0460 Tahun 2024 Tentang Pemberian Kompensasi Bagi Pengguna Layanan di Rsud Bendan Kota Pekalongan

#### **PROSEDUR**

1. Petugas layanan mempersilahkan pengguna layanan yang mengajukan keluhan ke ruang pengaduan
2. Petugas layanan melayani pengguna layanan dengan baik dan sopan
3. Petugas layanan mencatat/mendokumentasikan keluhan pada buku catatan/register keluhan pengguna layanan
4. Petugas layanan melakukan klarifikasi atas kebenaran yang terjadi di lapangan dengan janji pelayanan
5. Petugas layanan memberikan kompensasi kepada pengguna layanan apabila terbukti ketidaksesuaian pelayanan, dan jika tidak terbukti maka permasalahan dianggap selesai dan tidak diberikan kompensasi
6. Petugas layanan meminta maaf kepada pengguna layanan atas ketidaknyamanan yang terjadi



**RSUD BENDAN  
KOTA  
PEKALONGAN**

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENGGUNA  
LAYANAN**

No. Dokumen

03/SPO/TU/03/2019

No. Revisi

01

Halaman

2 / 2

**UNIT TERKAIT**

1. Instalasi Humas, Komplain dan *Customer Service*
2. Tim Penanganan Keluhan
3. Semua Unit