
 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	<div>Ditetapkan Direktur RSUD Bendan Kota Pekalongan</div> <div></div> <div>dr. DWI HERI WIBAWA, M.Kes</div>	
PENGERTIAN	<ul style="list-style-type: none">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 :<ul style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">Petugas layanan mempersilahkan pengguna layanan yang mengajukan keluhan ke ruang pengaduanPetugas layanan melayani pengguna layanan dengan baik dan sopanPetugas layanan mencatat/mendokumentasikan keluhan pada buku catatan/register keluhan pengguna layananPetugas layanan melakukan klarifikasi atas kebenaran yang terjadi di lapangan dengan janji pelayananPetugas layanan memberikan kompensasi kepada pengguna layanan apabila terbukti ketidaksesuaian pelayanan, dan jika tidak terbukti maka permasalahan dianggap selesai dan tidak diberikan kompensasiPetugas layanan meminta maaf kepada pengguna layanan atas ketidaknyamanana 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