



PEMERINTAH KOTA SERANG
DINAS KESEHATAN
UPTD RSUD KOTA SERANG

Jl. Raya Jakarta Km.4 Lingkungan Kp. Baru RT.02/RW.11. Serang-Banten
Telp. (0254) 7932007

KEPUTUSAN DIREKTUR

NOMOR: 400.7.3/Kep.181-RSUD/2026

TENTANG

**PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN PENGENAAN SANKSI BAGI PEGAWAI
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI
PENERIMA PELAYANAN PUBLIK DI RSUD KOTA SERANG**

DIREKTUR RSUD KOTA SERANG,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan penerima pelayanan, diperlukan pegawai pelaksana pelayanan publik yang memiliki integritas, tanggung jawab, disiplin, dan kinerja yang baik serta sebagai upaya memberikan kepastian atas pemenuhan hak penerima pelayanan publik, perlu diberikan penghargaan dan dikenakan sanksi kepada pegawai pelaksana pelayanan publik serta diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan publik di lingkungan RSUD Kota Serang;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi bagi Pegawai Pelaksana Pelayanan Publik dan Pemberian Kompensasi bagi Penerima Pelayanan Publik di RSUD Kota Serang.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007

- Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4748);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 5. 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);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6264);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 135,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2026 tentang Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 382);
11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 Tentang Stadar Akreditasi Rumah Sakit;
12. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/D/43961/2024 Tentang Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit;
13. Keputusan Direktur Jenderal Pelayann Kesehatan Nomor HK.02.02/D/47104/2024 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Rumah Sakit;
14. Peraturan Wali Kota Serang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Serang.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi bagi pegawai pelaksana pelayanan publik dan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada RSUD Kota Serang.

KEDUA : Penghargaan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu diberikan jika memberikan pelayanan diatas standar

pelayanan yang ada; kehadiran, kinerja, kerjasama, inovatif/kreatif, penampilan, dan tidak pernah menerima komplain dari pengguna layanan; kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan; keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan. Sanksi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu diberikan jika melanggar ketentuan terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan melanggar peraturan disiplin yang berlaku dilingkungan RSUD Kota Serang. Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu diberikan jika dalam pemberian layanan kepada penerima layanan pada RSUD Kota Serang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan pengaduan dari masyarakat yang sudah diverifikasi kebenarannya.

KETIGA

: Penghargaan sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu dapat berupa:

- a. Piagam penghargaan;
- b. Prioritas untuk promosi dalam jabatan struktural;
- c. Pengembangan kompetensi;
- d. Pengumuman sebagai Pelaksana yang berprestasi;
- e. Bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

Sanksi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu dapat berupa:

- a. Pengurangan hasil penilaian kinerja pelaksana; dan
- b. Pengenaan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu dapat berupa:

- a. Memberikan layanan prioritas pada proses berikutnya, dan
- b. Menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

KEEMPAT : Keputusan mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Serang

Pada tanggal : 24 Agustus 2026

DIREKTUR RSUD KOTA SERANG,



AHMAD HUMARIADI