



PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS
PUSKESMAS SANGGI

Jl. Raya Tengos Pekon Sanggi No Telp / HP 082178797505
KOTA AGUNG



KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SANGGI
NOMOR 1032/25/2024

TENTANG

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS SANGGI**

KEPALA UPTD PUSKESMAS SANGGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Sanggi, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
- b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di UPTD Puskesmas Sanggi dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai standar;
- c. bahwa untuk maksud pada huruf a dan b maka perlu disusun Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan sanksi kepada Pemberi Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Sanggi;
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SANGGI TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS SANGGI;
- KESATU : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Sanggi adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini;
- KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standard di UPTD Puskesmas Sanggi untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara professional;
- KETIGA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sanggi
Pada tanggal : 23 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS SANGGI,



dr. PANJENDRA PURNAMA
NIP. 19900808 201903 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SANGGI

NOMOR : 1032/25/2024

TANGGAL : 23 JANUARI 2024

TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA
LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN
BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
DI PUSKESMAS SANGGI

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
DI UPTD PUSKESMAS SANGGI**

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup UPTD Puskesmas Sanggi dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, tidak ada korupsi, transparan, efektif, efisien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya;
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan standar pelayanan;
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan;
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut:
 - a. Persyaratan pelayanan;
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/Tarif Pelayanan;
 - e. Produk Pelayanan.
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar	Kompensasi Yang diberikan
Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan; 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu).
Biaya/Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan; 3. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.

7. Kompensasi berupa Sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa:
 - a. Teguran;
 - b. Pembinaan.
8. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

KEPALA UPTD PUSKESMAS SANGGI,



dr. PANJI INDRA PURNAMA

NIP. 19900808 201903 1 001