



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS PASAR MANNA**  
Pangeran Duayu Kec. Pasar Manna Kode Pos 38515

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PASAR MANNA  
NOMOR : 445/PKM-PM/38/SK/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN **Puskesmas Pasar Manna**  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

KEPALA **Puskesmas Pasar Manna**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu dilaksanakan pelayanan berkualitas secara efektif, efisien, dan akuntabel sesuai dengan standar pelayanan;
- b. bahwa terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, perlu diberikan kompensasi kepada penerima layanan sebagai garansi guna peningkatan kepuasan masyarakat;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala **Puskesmas Pasar Manna** tentang Pemberian Kompensasi Terhadap Pelayanan Publik yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan **Puskesmas Pasar Manna**.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

- Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
  6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2016 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2022 Nomor 8);
  10. Peraturan Bupati tentang **Kompensasi Pelayanan Publik yang Tidak Sesuai Pelayanan Di Puskesmas Pasar Manna.**

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Keputusan Kepala **Puskesmas Pasar Manna** tentang Pemberian Kompensasi Terhadap Pelayanan Publik yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan **Puskesmas Pasar Manna**.
- KEDUA : Pemberian kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan dari pemohon apabila ada pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang telah ditetapkan pada **Puskesmas Pasar Manna**.
- KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dapat berupa:
- penyampaian permintaan maaf secara lisan atau tertulis atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
  - memberikan layanan prioritas pada proses pelayanan berikutnya; dan/atau
  - memberikan souvenir.
- KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon;
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun Anggaran .....
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Manna  
pada tanggal 02 Januari 2024

Kepala Puskesmas Pasar Manna



Sri Febrina Wahyu, SST  
NIP.198802052010012001