



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**DINAS KESEHATAN**

ꦢꦶꦏꦺꦱꦺꦃꦠꦤ꧀

Jalan Gondosuli No. 6 Telepon (0274) 563153 Faksimile (0274) 512368  
Website : [dinkes.jogjaprov.go.id](http://dinkes.jogjaprov.go.id), Email : [dinkes@jogjaprov.go.id](mailto:dinkes@jogjaprov.go.id),  
Y O G Y A K A R T A 55165

---

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN DIY  
NOMOR: 100.3.3/400**

**TENTANG  
KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN  
PADA DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**KEPALA DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta tentang: Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851)
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 387).
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Birokrasi Tahun 2011 2014

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KESATU : Menetapkan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta, meliputi Layanan Informasi Publik, Layanan pengaduan, Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan Non Dokter Non Dokter Gigi dan Non Farmasi, Layanan Kegawatdaruratan Sehari-hari PSC 119, dan Pelayanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Tenaga Kesehatan (UKOM) dengan standar waktu terlampir;

KEDUA : Sistem kompensasi diberlakukan, apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP) pada Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta;

KETIGA : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA, maka masyarakat berhak atas kompensasi berupa :

1. Kategori I (Ringan), keterlambatan pelayanan dari standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Kompensasi yang diberikan berupa: Petugas menyampaikan permohonan maaf, segera memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan, dan memberikan prioritas pelayanan apabila pemohon pelayanan memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari;
2. Kategori II (Sedang), keterlambatan pelayanan melebihi 1 (satu) hari sampai dengan 3 (tiga) hari dari standar waktu pelayanan. Kompensasi yang diberikan berupa: Permohonan maaf secara lisan dari pimpinan/yang mewakili, segera memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan, dan memberikan prioritas pelayanan apabila pemohon pelayanan memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari;;
3. Kategori III (Berat), keterlambatan pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari standar waktu pelayanan..Kompensasi yang diberikan berupa: Permohonan maaf resmi secara tertulis dari pimpinan, segera memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan, dan memberikan prioritas pelayanan apabila pemohon pelayanan memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari;;

- KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
- KELIMA : keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 04 Maret 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN DIY



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M Kes  
NIP. 19660912 199303 2 006

Lampiran SK Nomor: 100.3.3/400

Tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Kesehatan DIY

**Standar Waktu Pelayanan Pada Dinas Kesehatan DIY**

NO.	JENIS LAYANAN	STANDAR WAKTU
1	Layanan Informasi Publik	≤ 10 hari
2	Layanan Pengaduan	2 x 24 jam
3	Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan: Non Dokter, Non Dokter Gigi, dan Non Farmasi	≤ 1 hari
4	Layanan Kegawatdaruratan Sehari-hari PSC 119	≤ 15 menit
5	Pelayanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Tenaga Kesehatan (UKOM)	≤ 3 bulan

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 04 Maret 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN DIY



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M Kes  
NIP. 196609121993032006