



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KOTA AGUNG**  
*Jl. Dr. Syaiful Anwar No. 04 Kelurahan Kuripan Kecamatan Kotaagung*  
*No. Telp / HP (081272861506) e-mail : [pkm\\_kotaagung@yahoo.co.id](mailto:pkm_kotaagung@yahoo.co.id) Kode Pos (35384)*



---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG**  
**KABUPATEN TANGGAMUS**  
**NOMOR : 440/ 104 /25 /2023**

**TENTANG**

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN  
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDKA SESUAI  
STANDAR PELAYANAN  
DI UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG  
KABUPATEN TANGGAMUS TAHUN 2023**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG**  
**KABUPATEN TANGGAMUS**

- Menimbang : a. Bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan Administrasi Kependudukan perlu adanya Kompensasi Penjaminan Mutu Pelayanan Kepada Pengguna Layanan.
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a tersebut diatas perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kotaagung Kabupaten Tanggamus tentang Kompensasi Penjaminan Mutu Pelayanan UPTD Puskesmas Kotaagung Kabupaten Tanggamus Tahun 2023.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 02 Tahun 1997 Tentang Pembentukan Kabupaten Tanggamus Daerah tingkat II Tulang Bawang dan Kabupaten Daerah Tk II Tanggamus (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 02, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3667);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
3. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apatuur Sipil Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem kesehatan Nasional (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 193);

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015, Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;
8. Peraturan daerah kabupaten Tanggamus Nomor 16 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata kerja Dinas-dinas Kesehatan;
9. Peraturan Bupati Nomor 06 Tahun 2008 Tentang Pembebasan Biaya Pelayanan Kesehatan Dasar;

### MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kotaagung Kabupaten Tanggamus Tentang Kompensasi Kepada Penerima Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar di UPTD Puskesmas Kotaagung Kabupaten Tanggamus.
- KEDUA** : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standard pelayanan di Puskesmas Kotaagung adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini;
- KETIGA** : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standard pelayanan di Puskesmas Kotaagung untuk digunakan sebagai acuan dan tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara professional;
- KEEMPAT** : Pada saat keputusan kepala puskesmas ini berlaku, maka keputusan Kepala Puskesmas Kotaagung Nomor : 440/104/25/2023 tentang kebijakan pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan bila Layanan Tidak Sesuai Standar dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KEEMPAT** : Keputusan ini dimulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kotaagung

Pada Tanggal : 10 Januari 2023

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG  
KABUPATEN TANGGAMUS**



HERANISTA

Lampiran 1  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
 KOTAAGUNG TENTANG PEMBERIAN  
 KOMPENSASI KEPADA PENERIMA  
 LAYANAN DAN SANKSI KEPADA  
 PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN  
 TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
 DI PUSKESMAS KOTAAGUNG  
 Nomor : 440/104/25/2023  
 Tanggal : 10 Januari 2023

**KEBIJAKAN PEMERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS KOTAAGUNG**

1. Pelayanan public yang diselenggarakan di lingkup Puskesmas Kotaagung dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif, efisien dan professional dengan pedoman 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 complain 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. Prosedur layanan
  - c. Kecepatan pelayanan
  - d. Biaya/tarif pelayanan
  - e. Produk layanan
  - f. Kemampuan memberikan pelayanan
  - g. Perilaku petugas
  - h. Penanganan pengaduan
  - i. Sarana dan prasarana
6. Kompensasi yang diberikan dapat berupa :

<b>Komponen Standar Pelayanan yang di langgar</b>	<b>Kompensasi yang diberikan</b>
Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> </ol>
Prosedur layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> </ol>
Kecepatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> <li>3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima</li> </ol>

	<p>pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)</p>
Biaya/Tarif pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> <li>3. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan</li> </ol>
Kemampuan memberikan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> </ol>
Perilaku petugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> </ol>
Penanganan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> </ol>
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> </ol>

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 complain atas layanan yang diterima
9. Complain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTAAGUNG  
KABUPATEN TANGGAMUS**

