



PEMERINTAH KOTA KEDIRI  
DINAS KESEHATAN

**UPT PUSKESMAS PESANTREN I**

Jl. Brigjend Pol. Imam Bakhri HP. No. 94 Telp. (0354) 690355 Kediri

Email : [pesantren1kediri@gmail.com](mailto:pesantren1kediri@gmail.com)

TERKENDALI

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PESANTREN I  
NOMOR 08 TAHUN 2023**

**TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA PELAYANAN  
UPT PUSKESMAS PESANTREN I KOTA KEDIRI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS PESANTREN I

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan untuk meminimalisir adanya aduan atas layanan di UPT Puskesmas Pesantren I, maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi penerima layanan UPT Puskesmas Pesantren I;
  - b. bahwa pemberian kompensasi ini merupakan wujud tanggungjawab atas bentuk layanan UPT Puskesmas Pesantren I yang kurang optimal yang diterima oleh penerima layanan;
  - c. bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan perlu ditetapkan kompensasi di UPT Puskesmas Pesantren I;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Pemberian Kompensasi Bagi Penerima

Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di UPT  
Puskesmas Pesantren I Kota Kediri.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874); dan seterusnya;
  3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah;
  4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
  5. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  6. 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);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kebutuhan Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Tekhnis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
12. Peraturan Walikota Kediri Nomor 06 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
13. Peraturan Walikota Kediri Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PESANTREN I TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUMA PELAYANAN UPT PUSKESMAS PESANTREN I

KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan UPT Puskesmas Pesantren I;

KEDUA : Kompensasi sebagaimana diktum kesatu diberikan jika dalam pemberian layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan di UPT Puskesmas Pesantren I yang berlaku tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;

KETIGA : Pemberian Kompensasi sebagaimana yang dimaksud dalam diktum kesatu tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan dilakukan perbaikan sesuai ketentuan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri  
pada tanggal : 01 Februari 2024

KERALA UPT PUSKESMAS PESANTREN I,



HENRY MULYONO



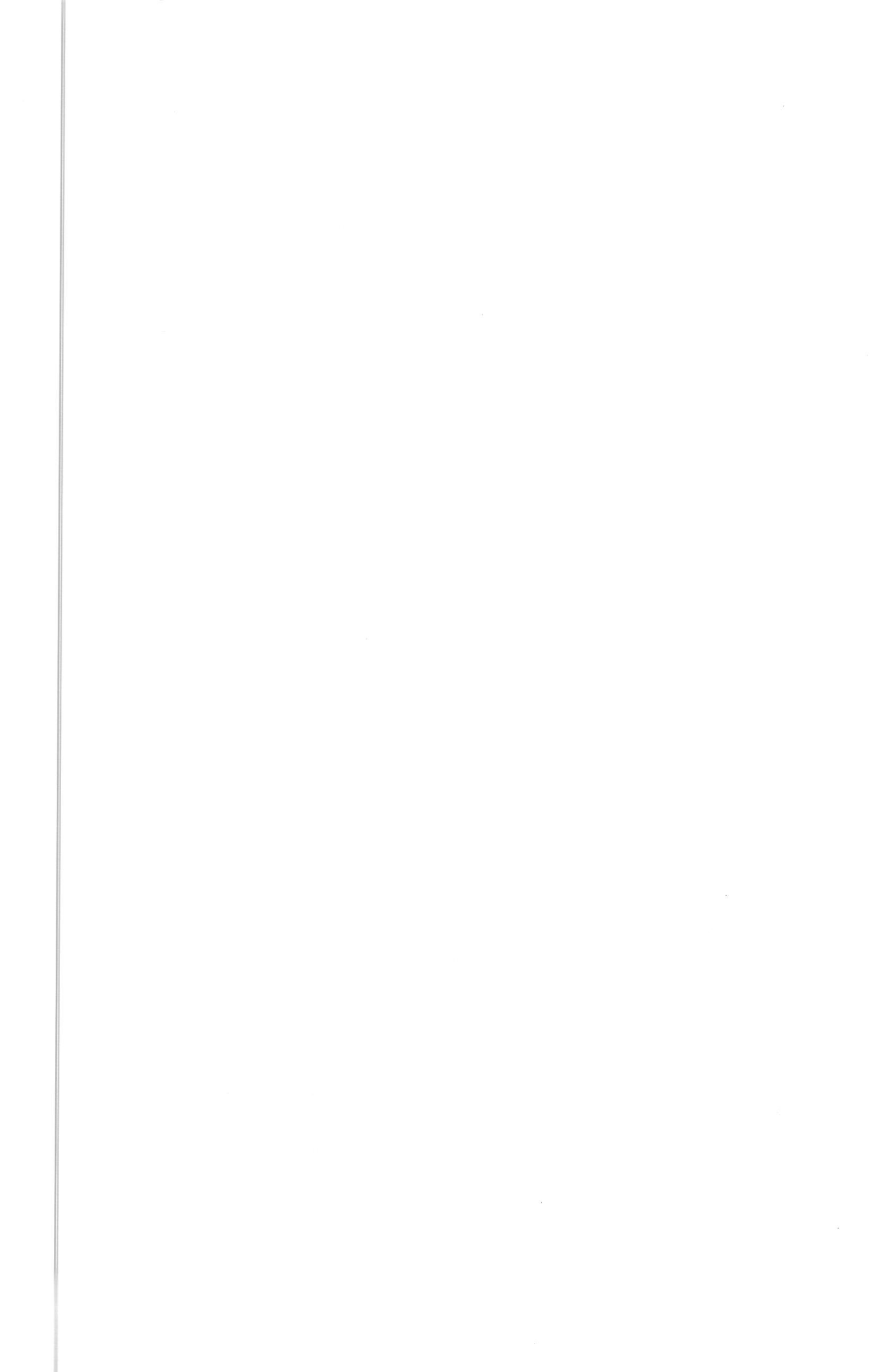
Lampiran I  
Keputusan Kepala UPT Puskesmas Pesantren I  
Tentang Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna  
Pelayana UPT Puskesmas Pesantren I.

Nomor : 08 TAHUN 2024


Tanggal : 01 FEBRUARI 2024

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUMA PELAYANAN  
UPT PUSKESMAS PESANTREN I

- A. Pemberian Kompensasi diberikan kepada pengguna pelayanan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, seperti :
1. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditentukan;
  2. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan persyaratan layanan yang telah ditentukan;
  3. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan sistem mekanisme prosedur yang telah ditentukan;
  4. Pengguna layanan menerima layanan dengan ditarik biaya atau tidak sesuai dengan tarif pelayanan;
  5. Pengguna layanan menerima perlakuan yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh petugas pelayanan;
  6. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan produk layanan yang telah ditentukan.
- B. Jika pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka Kami akan :
1. Menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
  2. Memberikan layanan prioritas pada pelayanan berikutnya;
    - a. Prioritas pendaftaran langsung tanpa antri, yaitu Pasien melakukan pendaftaran melalui Whatsapp Puskesmas (0811 3132 350) terlebih dahulu.



- b. Mendahulukan proses pelayanan;
3. Mengembalikan biaya jika penerima layanan ternyata memiliki Jaminan Kesehatan;
4. Pengembalian selisih biaya jika penerima layanan ternyata membayar lebih dari tarif yang sudah ditentukan.

PEMERINTAH KOTA KEDIRI  
KEPALA UPT PUSKESMAS PESANTREN I,  
  
HENRY MULYONO