



**PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN KOTA DUMAI
PUSKESMAS DUMAI BARAT**

Jl. MH.Thamrin No 33 Dumai - Kode Pos 28824
No.HP. 08117065900 - Email : pusks.db@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT

NOMOR : 69/SK/PKMDB/2022

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan penerima layanan maka diperlukan peningkatan kinerja pegawai dan peningkatan kepatuhan terhadap standar pelayanan di Puskesmas Dumai Barat;
 - b. bahwa diperlukan pemberian kompensasi kepada penerima layanan yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Dumai Barat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Dumai Barat tentang Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan .
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 2. Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Undang-undang Republik Indonesia nomor 17 tahun

2023 tentang Kesehatan;

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN.

KESATU : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu mencakup:

- a. Persyaratan,
- b. Sistem mekanisme dan prosedur layanan,
- c. Jangka waktu layanan,
- d. Biaya dan tarif layanan,
- e. Produk layanan,
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu dapat berupa :

- a. Memberikan layanan prioritas pada proses berikutnya,
- b. Menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku,
- c. Keterlambatan pelayanan 0 – 60 menit akan dilakukan

permintaan maaf dari petugas,

d. Keterlambatan pelayanan diatas 60 menit akan diberikan kompensasi berupa pena.

KETIGA

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Dumai
Pada tanggal : 05 Mei 2022
KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT



dr. Hj. NUKE H. SETIATI, SP. KKL
NIP.19680831 200212 2 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
DUMAI BARAT
NOMOR : 69/ SK/PKMDB/2022
TANGGAL : 05 Mei 2022

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN KEPADA PEMBERI LAYANAN
DI PUSKESMAS DUMAI BARAT

KETENTUAN UMUM

A. Tujuan

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Publik kepada masyarakat;
2. Meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan;

B. Maksud

1. Sebagai bagian komitmen Puskesmas Dumai Barat kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
2. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik;
3. Sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Ruang Lingkup

1. Pelayanan Langsung merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan secara tatap muka;
2. Pelayanan secara elektronik merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi;

3. Pelayanan Mandiri merupakan pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan menggunakan fasilitas perangkat yang tersedia.

D. Pengertian

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas waktu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggara;
4. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok;
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima pemanfaat pelayanan;

E. Pejabat Penanggung Jawab

1. Pejabat penanggung jawab pelayanan Publik di Puskesmas Dumai Barat terdiri dari;
 - a. Kepala Puskesmas Dumai Barat;
 - b. Kepala Tata Usaha Puskesmas Dumai Barat;
 - c. Pelaksana Pelayanan di Puskesmas Dumai barat.

2. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut;
 - a. Adil dan tidak diskrimatif;
 - b. Cermat;
 - c. Santun dan Ramah;
 - d. Tegas, Handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - e. Profesional;
 - f. Tidak mempersulit;
 - g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
 - h. Menjunjung tinggi nilai-nilai Akuntabilitas dan Integritas Institusi Penyelenggara;
 - i. Tidak membocorkan Informasi atau Dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
 - l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki;
 - n. Sesuai dengan kepatutan; dan
 - o. Tidak menyimpang dari Prosedur.

F. Ketentuan mengenai kompensasi kepada penerima layanan yang mendapat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur

1. Bahwa untuk kompensasi tersebut berupa permohonan maaf;
2. Bahwa untuk penerima layanan diberikan pelayanan prioritas dengan syarat ketentuan sesuai peraturan yang berlaku;
3. Keterlambatan pelayanan 0 – 60 menit akan dilakukan permintaan maaf dari petugas;
4. Keterlambatan pelayanan diatas 60 menit akan diberikan kompensasi berupa pena.

G. Ketentuan Penghargaan

1. Kepala Puskesmas Dumai Barat yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana memberikan penghargaan berupa ucapan terimakasih kepada pelaksana pelayanan yang melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagai mana diatur dalam standar pelayanan publik berdasarkan kewenangan yang dimiliki sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Jenis penghargaan didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di lingkungan Puskesmas Dumai Barat;

H. Ketentuan Sanksi

1. Kepala Puskesmas Dumai Barat dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana layanan di Puskesmas Dumai Barat yang tidak melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik, berdasarkan kewenangan yang dimiliki sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Kepala Puskesmas Dumai Barat menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan yang tidak mematuhi kewajibannya dalam melaksanakan pengawasan melekat atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Jenis Sanksi terhadap penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik di Puskesmas Dumai Barat didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Ditetapkan di : Dumai
Pada tanggal : 05 Mei 2022
KEPALA PUSKESMAS DUMAI BARAT



dr. Hj. NUKE H SETIATI, SP.KKLP
NIP.19680831 200212 2 001