



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR  
**DINAS KESEHATAN**

Jln. Semeru No. 50 Blitar Telp. (0342) 801834 Fax. 808737  
email : dinkes@blitarkab.go.id / website : dinkes.blitarkab.go.id

**TERKENDALI**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
NOMOR: T/440/007.23/409.11.17/KPTS/2023**

**TENTANG  
KOMPENSASI PELAYANAN TERHADAP STANDAR  
DI UPT PUSKESMAS KESAMBEN**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Kesamben, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional untuk meminimalisir adanya komplain atas layanan yang diberikan;
  - b. bahwa dalam rangka meminimalisir komplain perlu adanya pemberian kompensasi kepada pengguna layanan bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Kompensasi Pelayanan Terhadap Standar di UPT Puskesmas Kesamben.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
  2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Ombudsmand Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;

7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Manajemen Puskesmas.

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KESAMBEN TENTANG KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP STANDAR DI UPT PUSKESMAS KESAMBEN.**
- Kesatu** : Kompensasi diberikan jika pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar;
- Kedua** : Ketentuan pemberian kompensasi sebagaimana terlampir;
- Ketiga** : Kompensasi layanan yang tidak sesuai standar di UPT Puskesmas Kesamben meliputi;
1. Persyaratan Pelayanan;
  2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
  3. Jangka Waktu;
  4. Biaya Tarif;
  5. Produk Layanan;
- Keempat** : Kompensasi yang diberikan tersebut dalam Diktum Kedua dan Diktum Ketiga adalah sebagaimana terlampir;
- Kelima** : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat perubahan kebijakan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kesamben

Pada tanggal : 03 April 2023

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN  
SEKRETARIS

u.b

KEPALA UPT PUSKESMAS KESAMBEN

  
dr. Rofiq Ahmad  
Pembina

NIP. 19850321 201101 1 014

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
DINAS KESEHATAN  
NOMOR : T/440/007.23/09.11.17/KPTS/2023  
TANGGAL : 05 Januari 2023

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN  
SANKSI KEPADA PEMBERI LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR  
LAYANAN DI UPT PUSKESMAS KESAMBEN**

**I. Bentuk kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan**

No	Bentuk Komponen Standar Pelayanan Yang Dilanggar	Kompensasi yang diberikan
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pemberi layanan;</li><li>2. Pemberi layanan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan</li><li>3. Pemberian layanan prioritas untuk kunjungan berikutnya;</li><li>4. Pemberian layanan cek Gula Darah Acak (GDA) dan Kolesterol gratis.</li></ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pemberi layanan;</li><li>2. Pemberi layanan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan;</li><li>3. Pemberian layanan prioritas untuk kunjungan berikutnya;</li><li>4. Pemberian layanan cek Gula Darah Acak (GDA) dan Kolesterol gratis.</li></ol>
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pemberi layanan;</li><li>2. Pemberi layanan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan;</li><li>3. Memberikan prioritas waktu dan pelayanan untuk kunjungan berikutnya;</li><li>4. Pemberian layanan cek Gula Darah Acak (GDA) dan Kolesterol gratis.</li></ol>
4	Biaya Tarif	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pemberi layanan;</li><li>2. Pemberi layanan mengembalikan</li></ol>

		<p>kelebihan biaya jika terjadi kelebihan pembayaran;</p> <p>3. Memberikan prioritas waktu dan pelayanan untuk kunjungan berikutnya;</p> <p>4. Pemberian layanan cek Gula Darah Acak (GDA) dan Cholesterol gratis.</p>
5	Produk Layanan	<p>1. Petugas meminta maaf dan klarifikasi atas layanan yang tidak patut;</p> <p>2. Memberikan prioritas waktu dan pelayanan untuk kunjungan berikutnya;</p> <p>3. Pemberian layanan cek Gula Darah Acak (GDA) dan Cholesterol gratis.</p>

**II. Bentuk kompensasi kepada pemberi layanan:**

1. Teguran
2. Pembinaan

**III. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.**

Ditetapkan di : BLITAR

Pada tanggal : 05 Januari 2023

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN  
SEKRETARIS

u.b

KEPALA UPT. PUSKESMAS KESAMBEN



dr. Rofiq Ahmad  
Pembina

NIP. 19850321 201101 1 014