



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LAMONGAN
Jl. Veteran no. 55 Lamongan 62211
Telp. (0322) 321 356
E-mail : Pkmlamongan@yahoo.com



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS LAMONGAN

Nomor: 188/087/KEP/413.102.01/2022

T E N T A N G

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN
DI PUSKESMAS LAMONGAN

KEPALA PUSKESMAS LAMONGAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Lamongan, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;

b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Puskesmas Lamongan dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai standar;

c. bahwa untuk maksud pada huruf a dan b maka perlu disusun Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan sanksi kepada Pemberi Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Puskesmas Lamongan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

- Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43
Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan,

- KESATU** : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS LAMONGAN TENTANG KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR DI PUSKESMAS LAMONGAN;
- KEDUA** : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standard Pelayanan di Puskesmas Lamongan adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini;
- KETIGA** : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standard di Puskesmas Lamongan untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara
- KEEMPAT** : profesional;
Pada saat Keputusan Kepala Puskesmas ini berlaku, maka Keputusan Kepala Puskesmas Lamongan Nomor: 188/127/SK/413.102.01/2019 tentang Kebijakan Pemberian
- KELIMA** : Kompensasi Kepada Penerima Layanan bila Layanan Tidak Sesuai Standar dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lamongan

Pada Tanggal 08 Februari 2022



LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
LAMONGAN TENTANG PEMBERIAN
KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN
BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN
DI PUSKESMAS LAMONGAN
Nomor : 188/087/KEP/413.102.01/2022
Tanggal : 8 Februari 2022

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN
BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
DI PUSKESMAS LAMONGAN**

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Puskesmas Lamongan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif efisien dan profesional dengan berpedoman 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 komplain 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. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/Tarif Pelayanan
 - e. Produk Pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar	Kompensasi Yang diberikan
Persyaratan pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
Biaya/Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

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

KEPALA
 PUSKESMAS LAMONGAN,

 dr. MOH. MAHZUMI
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19690716 2000604 1 010