



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KEBONDALEM**

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUKESMAS KEBONDALEM
NOMOR : 083 TAHUN 2023**

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
PUSKESMAS KEBONDALEM**

KEPALA PUSKESMAS KEBONDALEM,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, meningkatkan kepatuhan standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Puskesmas Kebondalem dipandang perlu untuk menetapkan pemberian kompensasi;
 - b. bahwa kompensasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Kebondalem;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada point a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Kebondalem tentang pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Kebondalem.
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta kerja ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 380 Tahun 2017 tentang Standar Kompensasi Jabatan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1907).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDALEM
- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Puskesmas Kebondalem;
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana diktum kesatu diberikan jika dalam pemberian layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan di Puskesmas Kebondalem yang berlaku;
- KETIGA : Kompensasi sebagaimana diktum kesatu berupa :
- a. menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
 - b. memberikan layanan prioritas pada pelayanan berikutnya dengan menunjukkan Kartu Prioritas yang diberikan dari Puskesmas Kebondalem;
 - c. memberikan minuman pada kunjungan berikutnya;
 - d. pengantaran produk ke rumah.

KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal 6 Januari 2023 ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Pematang
pada tanggal : 6 Januari 2023

Kepala Puskesmas Kebondalem,



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KEBONDLAEM
NOMOR 083 TAHUN 2023
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDALEM
LAMPIRAN KE 1

SUSUNAN TIM PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDALEM
TAHUN 2023

PENANGGUNG JAWAB : Dr. Noor Faizah Maenofie, M.Kes.
KETUA : drg. Rosi Prajuritama
ANGGOTA : Aris Suraji, SKM,Nrs.
Dini Mulyaningrum, Amd
Artista Lutfiana, A.Md.Keb.
Alit Fertika, A.Md.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KEBONDLEAEM
NOMOR 083 TAHUN 2023
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDLEAEM
LAMPIRAN KE 2

TUGAS DAN FUNSI TIM PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA
LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
PUSKESMAS KEBONDLEAEMTAHUN 2023

TUGAS DAN FUNGSI

1. Penanggung jawab :
 - a. Bertanggung jawab terlaksananya jalannya pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Kebondalem
2. Ketua
 - a. Membantu Penanggung Jawab dalam hal operasional jalannya pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas Kebondalem
 - b. Memastikan penerima kompensasi sesuai dengan kriteria
3. Anggota
 - a. Menyiapkan ketersediaan **Kartu Prioritas**
 - b. Bentuk Kartu Prioritas adalah sebagaimana pada lampiran
 - c. Membuat jadwal pemberian minuman untuk penerima layanan prioritas
 - d. Membuat jadwal pengantaran produk ke penerima layanan prioritas

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KEBONDLAEM
NOMOR 083 TAHUN 2023
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDALAM
LAMPIRAN KE 3

KRITERIA PENERIMAAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDALAM
TAHUN 2023

1. Menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
 - a. Petugas tidak menerapkan 5S
 - b. Petugas tidak datang tepat waktu karena alasan tugas
2. Memberikan layanan prioritas pada pelayanan berikutnya dengan menunjukkan Kartu Prioritas yang diberikan dari Puskesmas Kebondalem;
 - a. Pasien tidak puas dan menumpahkan kekesalannya melalui kotak pengaduan.
 - b. Hasil rapat Tim menetapkan bahwa Pasien berhak atas layanan Kartu Prioritas.
3. Memberikan minuman pada kunjungan berikutnya;
 - a. Petugas tidak menerapkan 5S.
 - b. Petugas tidak datang tepat waktu karena alasan tugas.
 - c. Pasien mengalami kejadian nyaris cedera.
 - d. Petugas tidak datang karena alasan Force Majeure (peristiwa yang tidak dapat diantisipasi atau dikendalikan) sementara Pasien harus mendapatkan pelayanan di hari itu.
4. Pengantaran produk ke rumah.
 - a. Petugas tidak menerapkan 5S.
 - b. Petugas memberikan pelayanan melewati ketentuan waktu yang tidak dapat ditoleransi, sementara Pasien (anggota keluarga Pasien) komplain karena mempunyai urusan lain yang lebih penting.
 - c. Pasien mengalami kejadian nyaris cedera.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KEBONDLAEM
NOMOR 083 TAHUN 2023
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDALEM
LAMPIRAN KE 4

BENTUK KARTU PRIORITAS BAGI PENERIMA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDALEM
TAHUN 2023

Ukuran Kertas : Panjang 9 x 5,6 cm
Tebal Kertas : 1 mm
Warna : Orange
Desain :

Halaman depan dan belakang



Kepala Puskesmas Kebondalem,

NOOR FAIZAH MAENOFIE