



**PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TANJUNG**

Jln. Imam Ibnu Qulun Setuik-Tanjung Kec. Bunguran Timur Laut
Prov. Kepulauan Riau Kode pos: 29761 Telp: 0822 8902 5903
email: pkmtanjungnatuna@gmail.com
TANJUNG



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TANJUNG
NOMOR : 042 /SK-PKM/870**

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA PUSKESMAS TANJUNG**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS TANJUNG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layanan Puskesmas Tanjung;

b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi bagipenerima layanan perlu ditetapkan kompensasi di Puskesmas Tanjung;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Tanjung tentang Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Puskesmas Tanjung;

Mengingat : 1. Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten natuna Tahun 2020 Nomor 19);

2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 387);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Birokrasi Tahun 2011 _2014;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi;

5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Kesatu** : Menetapkan Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan pada Puskesmas Tanjung Kabupaten Natuna Tahun 2023;
- Kedua** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU diberikan jika dalam pemberian layanan kepada penerima pelayanan pada Puskesmas Tanjung tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP) yang telah ditetapkan seperti persyaratan, jangka waktu, biaya, prosedur dan pelaksana yang tidak kompeten dan ramah pada Puskesmas Tanjung;
- Ketiga** : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA maka, masyarakat berhak atas kompensasi Permintaan maaf berupa :
- a. Kategori I, keterlambatan 0-30 menit berhak atas kompensasi akan diberikan Minuman;
 - b. Kategori II, keterlambatan 30-60 menit berhak atas kompensasi souvenir Tumbler (Botol minum) ;
 - c. Kategori III, keterlambatan 60 menit ke atas, berhak atas kompensasi Hasil Layanan Akan Diantarkan ke Alamat Pemohon .
- Keempat** : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pengelola Penanganan Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat;
- Kelima** : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada staf pelaksana pelayanan;
- Keenam** : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa jika terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjung
Pada Tanggal : 01 Juni 2023

Kepala Puskesmas Tanjung


ZAINUDDIN, AMK
Penata III.c
NIP. 19660307 199101 1 003



**PEMERINTAHAN KABUPATEN NATUNA
PUSKESMAS TANJUNG**



**SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TANJUNG
NOMOR : 043 TAHUN 2023 TANGGAL, 01 JUNI 2023**

STANDAR KOMPENSASI

APABILA PETUGAS PELAYANAN KAMI TIDAK MELAYANI ANDA DENGAN
5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN, SANTUN) MAKA ANDA BERHAQ ATAS
PERMINTAAN MAAF

DAN JIKA PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN
STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN SEPERTI PERSYARATAN,
JANGKA WAKTU, BIAYA, PROSEDUR DAN PELAKSANA YANG TIDAK
KOMPETEN MAKA AKAN DIBERIKAN KOMPENSASI BERUPA :



KETERLAMBATAN 0-30 MENIT
AKAN DIBERIKAN MINUMAN



KETERLAMBATAN 30 -60 MENIT AKAN
DIBERIKAN SOUVENIR TUMBLER (BOTOL
MINUMAM)

KETERLAMBATAN > 60 MENIT HASIL
LAYANAN AKAN DIANTARKAN KE
ALAMAT PEMOHON LAYANAN



SAMPAIKAN KELUHAN ANDA MELALUI

