



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

Jl. H. Yahya No. 1 Tanjung Batang, Pulau Tiga, Natuna, Kepulauan Riau 29788,
Pos-el puskesmaspulautiga@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PULAU TIGA

NOMOR : 078 /PKM/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

- Menimbang : a. bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layanan di UPTD Puskesmas Pulau Tiga;
- b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan perlu ditetapkan kompensasi di UPTD Puskesmas Pulau Tiga;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan kepala UPTD Puskesmas Pulau Tiga tentang pemberian kompensasi kepada penerima layanan di UPTD Puskesmas Pulau Tiga;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 387);
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang road Map Birokrasi Tahun 2011_2014;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar pelayanan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS PULAU TIGA

KESATU : Menetapkan Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan yang Menerima Pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Pulau Tiga.

KEDUA : a. Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU diberikan jika dalam pemberian layanan kepada penerima pelayanan pada UPTD Puskesmas Pulau Tiga 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 UPTD Puskesmas Pulau Tiga.

- b. Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada ditangan Tim Pengelola Penanganan Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
- c. Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada staf pelaksanaan pelayanan dan masyarakat berhak atas kompensasi Permintaan maaf berupa :
 - Katagori I, keterlambatan 0-30 menit berhak atas kompensasi akan diberikan minuman
 - Katagori II, keterlambatan 30-60 menit berhak atas kompensasi akan diberikan sovenenir bolpoin
 - Katagori III, keterlambatan > 60 menit berhak atas kompensasi akan diberikan souvenir bloknote

KETIGA : 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 : Pulau Tiga
Pada Tanggal : 03 April 2024

KEPALA PUSKESMAS,

DINA INARI MEMORINY.AMK
Penata / III c
NIP. 19851106 201001 2 023