



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA BARAT
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SIMPANG TERITIP

Jln. Poros Mentok-Sungailiat Desa Pelangas
Kecamatan Simpang Teritip Email:pkmtteritip.babar@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP

NOMOR :188.4/12 /PKM.03/2024

TENTANG

**KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN PADA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP**

KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban para pihak terkait dengan pelayanan di Puskesmas Simpang Teritip, perlu ditetapkan kompensasi atas pelayanan public yang tidak sesuai Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, penetapan Kompensasi atas pelayanan publik yang tidak sesuai Standar Pelayanan pada Puskesmas Simpang Teritip perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Simpang Teritip;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 08 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2015 Nomor 6 seri E);
6. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 32 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2018 Nomor 26 Seri E);

MEMUTUSKAN

Menetapkkn :

KESATU : Menetapkan kompensasi atas pelayanan publik yang tidak sesuai Standar Pelayanan pada Puskesmas Simpang Teritip;

KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum

KESATU diberlakukan apabila terdapat keluhan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan;

KETIGA

: Kompensasi yang diberikan kepada Pengguna Layanan atas pelayanan yang melanggar Standar Pelayanan (SP)dalam bentuk sebagai berikut :

Jenis Kelalaian / Pelanggaran		Kompensasi Yang Diberikan
a.	Persyaratan tidak sesuai ketentuan	1. Permintaan maaf secara tertulis dari petugas layanan.
b.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur tidak sesuai	1. Permintaan Maaf secara tertulis dari petugas layanan. 2. Produk layanan yang diminta diantarkan ke alamat pengguna layanan.
c.	Waktu Penyelesaian tidak sesuai	1. Keterlambatan 60 - 90 menit permohonan maaf secara lisan dari petugas layanan dan diberikan cinderamata berupa ballpoint . 2. Keterlambatan 91- 360 menit permohonan maaf secara tertulis dari

		petugas layanan dan diberikan cinderamata. 3. Keterlambatan diatas 360 menit permohonan maaf secara tertulis dari petugas layanan dan diberikan cinderamata berupa ballpoint.
d.	Biaya / Tarif Pelayanan	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
e.	Produk yang dihasilkan tidak sesuai	1. Permohonan maaf secara tertulis dari petugas layanan dan diberikan cinderamata berupa ballpoint serta produk layanan akan dintarkan ke

		alamat pengguna layanan. 2. Diberikan sanksi disiplin pegawai sesuai ketentuan yang berlaku.
KEEMPAT	:	Keputusan memberikan atau tidak diberikan kompensasi kepada pengguna layanan berada ditangan Ketua Tim Pelaksanaan Pelayanan Publik setelah dilakukan telaah dan penilaian terhdap keluhan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan. Ditetapkan di : Simpang Teritip Pada tanggal : 01 Mei 2024 Pit. KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP
KELIMA	:	Segala biaya yang ditimbulkan atas ditetapkan keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Puskesmas Simpang Teritip.
KEENAM	:	Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. YUNIARSIH PRIMA AYU

