



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG
UPT PUSKESMAS KEBON JAHE

Jl. Nusa Indah no. 42 Kel. Enggal. Kec Enggal. Email : pkm.kebonjahe@gmail.com
Kota Bandar Lampung

KEPUTUSAN
KEPALA UPT PUSKESMAS KEBON JAHE
NOMOR : SK/04/X/2024

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA PELAYANAN
DI UPT PUSKESMAS KEBON JAHE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPT PUSKESMAS KEBON JAHE,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu melaksanakan proses pelayanan yang optimal dan professional sesuai standar pelayanan;
b. bahwa untuk melancarkan proses pelayanan yang optimal tersebut perlu untuk dilakukan pemberian kompensasi terhadap penerima pelayanan di UPT Puskesmas Kebon Jahe;
c. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut dalam point a dan b, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Pelayanan di UPT Puskesmas Kebon Jahe.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KEBON JAHE TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS KEBON JAHE.

KESATU : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima pelayanan jika tidak sesuai dengan standar pelayanan di UPT Puskesmas Kebon Jahe sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak dapat terpisahkan dari surat keputusan ini;

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di
pada tanggal

Bandar Lampung
10 Oktober 2024



NADYA BELLA SASTHINTA NARTOSAPUTRI

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KEBON JAHE
 Nomor : SK/4/X/2024
 Tanggal : 1 Oktober 2024
 TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA PELAYANAN
 UPT PUSKESMAS KEBON JAHE

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA PELAYANAN DI
 UPT PUSKESMAS KEBON JAHE**

1. Pelayanan publik berupa layanan klinis di UPT Puskesmas Kebon Jahe dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan Standar Pelayanan Klinis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya;
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Klinis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat diberikan kompensasi dari pihak UPT Puskesmas Kebon Jahe;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan oleh petugas di unit layanan terkait setelah menerima complain atas layanan yang diterima dan ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan;
4. Kompensasi diberikan jika penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Klinis, yang meliputi :
 - a. Persyaratan pelayanan,
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur,
 - c. Jangka waktu pelayanan,
 - d. Biaya/tarif pelayanan,
 - e. Produk pelayanan.
5. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

Komponen Standar Pelayanan yang Tidak Sesuai	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf secara lisan dari pelaksana pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas terkait masalah yang diadukan
Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan maaf secara lisan dari pelaksana pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas terkait masalah yang diadukan
Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan maaf secara lisan dari pelaksana pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima layanan berhak menerima pelayanan tanpa mengantri) dan memberikan permen
Biaya/Tarif Pelayanan	1. Permohonan maaf secara lisan dari pelaksana pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas terkait masalah yang diadukan
Produk Pelayanan	1. Permohonan maaf secara lisan dari pelaksana pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari petugas terkait masalah yang diadukan

6. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada petugas dapat berupa teguran dan pembinaan;
7. Kompensasi diberikan secara sampai 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan complain atas layanan yang diterima;
8. Komplain atas layanan yang tidak sesuai Standar Pelayanan Klinis akan menjadi bahan evaluasi internal bagi UPT Puskesmas Kebon Jahe untuk memberikan layanan yang lebih baik.


PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
UPT PUSKESMAS KEBON JAHE
DINAS KESEHATAN
NADYA BELLA YASHINTA
NARTOSAPUTRI