



**PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS SEGALA MIDER**

Jl. Pagar Alam No. 207 Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung 35154  
email : [puskesmas\\_segalamider@yahoo.com](mailto:puskesmas_segalamider@yahoo.com)

---

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SEGALA MIDER**

**Nomor : 015 /SK/SM/2024**

**TENTANG**

**KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN**

**DI UPT PUSKESMAS SEGALA MIDER**

**KEPALA UPT PUSKESMAS SEGALA MIDER,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan penerima layanan maka diperlukan peningkatan kinerja pegawai dan peningkatan kepatuhan terhadap standar pelayanan di Puskesmas Segala Mider;

b. bahwa diperlukan pemberian kompensasi kepada penerima layanan yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Segala Mider;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada butir a, dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Segala Mider tentang Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan yang Menerima Pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan di Puskesmas Segala Mider.

Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-undang Republik Indonesia 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 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang (Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
6. Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SEGALA MIDER  
TENTANG KOMPENSASI TERHADAP STANDAR  
PELAYANAN UPT PUSKESMAS SEGALA MIDER.
- Kesatu : Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan  
yang Menerima Pelayanan tidak sesuai dengan Standar  
Pelayanan di Puskesmas Segala Mider
- Kedua : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum  
kesatu diberikan jika penerima layanan tidak mendapatkan  
layanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud diktum  
kesatu  
mencakup:  
a. persyaratan mendapatkan layanan,  
b. sistem, mekanisme dan prosedur  
layanan,  
c. jangka waktu layanan,  
d. biaya atau tarif  
layanan,  
e. produk layanan,  
f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Keempat : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum  
kesatu  
dapat berupa:  
a. memberikan layanan prioritas pada proses berikutnya  
b. menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang  
tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SEGALA MIDER,



dr. DESTRIANA, M. Kes