



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYENGAN**

Jl. Wirotamtomo RT.02 RW.V Telp. (0271) 641257 E-mail : puskesmasjayengan@gmail.com
SURAKARTA
57152

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA
NOMOR: KS.31/1578 TAHUN 2023**

**TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DI PUSKESMAS JAYENGAN**

**KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layanan Puskesmas Jayengan.
- b. bahwa untuk melaksanakan kompensasi bagi penerima layanan perlu ditetapkan kompensasi di Puskesmas Jayengan.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan kebijakan yang jelas dan terstruktur mengenai pemberian kompensasi kepada penerima layanan di Puskesmas Jayengan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

MEMUTUSKAN

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Puskesmas Jayengan.
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU diberikan jika dalam pemberian layanan kepada pengguna layanan di Puskesmas Jayengan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- KETIGA : Persyaratan pemberian kompensasi dan jenis kompensasi yang diberikan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan.

Ditetapkan di Surakarta

Pada tanggal 03 Mei 2023

KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA



ANJANG KUSUMA NETRA

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA NOMOR
KS.31/1578 TAHUN 2023 TENTANG N
KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DI
PUSKESMAS JAYENGAN

A. Persyaratan pemberian kompensasi

Kompensasi dapat diberikan kepada penerima layanan yang merasa dirugikan dalam menerima pelayanan, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi dari pihak yang merasa dirugikan
2. Terdapat penyimpangan atau ketidaksesuaian penyelenggaraan dengan standar pelayanan akibat kesalahan penyelenggara atau pelaksana
3. Pelayanan yang dapat diadukan adalah semua jenis layanan yang menjadi kewenangan Puskesmas Jayengan secara langsung yang tidak berkaitan dan atau tidak dipengaruhi oleh tugas dan tanggung jawab lembaga lain
4. Terdapat kerugian material dan atau non material yang diderita oleh penerima layanan selama menerima layanan
5. Penerima layanan telah memenuhi kewajiban dengan mengikuti semua ketentuan dan mekanisme pelayanan yang diberlakukan di Puskesmas Jayengan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku

B. Jenis kompensasi

Jenis kompensasi yang diberikan oleh Puskesmas Jayengan kepada penerima layanan berupa:

1. Menerima layanan ulang secara langsung dan bersifat segera dengan skala prioritas;
2. Pengguna layanan akan menerima permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku;
3. Pengguna layanan berhak atas souvenir yang diberikan oleh Puskesmas Jayengan sebagai kompensasi layanan;

4. Puskesmas Jayengan berjanji untuk pelayanan berikutnya akan sesuai dengan standar pelayanan.

KEPALA PUSKESMAS JAYENGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA



ANJANG KUSUMA NETRA