



TERKENDALI

PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA

UPTD PUSKESMAS BANTAR

Jl. Bantarsari KM 2 Kecamatan Bungursari Telp. (0265) 312242
email : puskesmasbantar123@gmail.com
TASIKMALAYA

Kode Pos 46151

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS BANTAR NOMOR : 400.7.1/Kep.003/PKM-BTR/2024

T E N T A N G PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS BANTAR

KEPALA UPTD PUSKESMAS BANTAR,

- Menimbang :
- a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada UPTD Puskesmas Bantar wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
 - b. bahwa UPTD Puskesmas Bantar penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
 - c. bahwa sehubungan dengan pernyataan pada huruf a dan b tersebut di atas, perlu menetapkan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Bantar tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Bantar;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2004 tentang Praktik Kedokteran;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
13. Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 10 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesehatan di Kota Tasikmalaya;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS BANTAR TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS BANTAR

KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada UPTD Puskesmas Bantar.

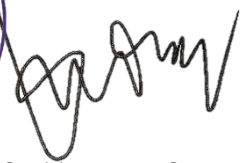
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana yang dimaksud dalam Diktum KESATU diberikan jika dalam pemberian layanan kepada penerima layanan pada UPTD Puskesmas Bantar tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tasikmalaya

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS BANTAR,




PTEDY SETYADI, SKM., M.Si.
NIP. 19740523 199503 1 001

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPTD
PUSKESMAS BANTAR
Nomor: 400.7.1/Kep.003/PKM-
BTR/2024
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI
LAYANAN TERHADAP PENGGUNA
LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN UPTD PUSKESMAS BANTAR

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN

UPTD PUSKESMAS BANTAR

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan UPTD Puskesmas Bantar, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan UPTD Puskesmas Bantar.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan UPTD Puskesmas Bantar untuk mengenali jenis layanan, penyelenggara yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah :

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan UPTD Puskesmas Bantar untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar;
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya dan termitigasi dengan baik;
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan;
4. Untuk meningkatkan integritas;

5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam Wilayah Bebas Korupsi.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. DEFINISI

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada UPTD Puskesmas Bantar. Standar pelayanan adalah standar yang telah ditetapkan meliputi persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
2. Pengguna layanan adalah pasien, masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh UPTD Puskesmas Bantar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.
4. Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksana administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. IDENTIFIKASI BENTUK DAN JENIS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan;
 - b. Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan;
 - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan mekanisme dan prosedur.

2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 s.d 5 jam dari standar waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (gratis/berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kwitansi atau tanda terima pembayaran 	Penejelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap sehingga pemohon layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, memahami prosedur dsb. dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materil/immateril	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon menunggu/ mengantre untuk mengakses fasilitas tersebut	Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai identitas pengguna layanan dalam produk pelayanan administratif.
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 5 jam s.d 8 jam dari standar waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Terjadi penulisan penerimaan negara (apabila pelayanan berbiaya : PNBP/Retribusi PAD) lebih kecil pada kwitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya 	<ol style="list-style-type: none"> Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan kerugian materil/immateril 	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya (misalnya kursi prioritas, pada saat kelompok rentan mengakses layanan, tetapi digunakan oleh umum)	Kesalahan penempelan nama pada obat yang akan diberikan kepada pengguna layanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 8 jam dari standar waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Apabila pelayanan berbiaya : PNBP/Retribusi PAD); terjadi penulisan penerimaan negara lebih besar pada kwitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan kelebihan pembayarannya Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya 	<ol style="list-style-type: none"> Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang mengakibatkan kerugian materil/immateril bagi pemohon layanan 	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat	Produk pelayanan yang diberikan rusak secara fisik, dan/atau tidak berfungsi dan/atau mengakibatkan kerugian/dampak (khusus pelayanan jasa)

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan

berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. BENTUK DAN TATA CARA PENGAJUAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR

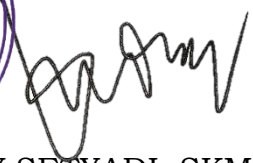
1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	<ol style="list-style-type: none"> Menyediakan air minum, dan permen Permohonan maaf secara lisan oleh petugas 	<ol style="list-style-type: none"> Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka kepada dan menunjukkan daftar biaya pelayanan sesuai dengan Perda yang berlaku kepada pengguna layanan. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas 	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya di kemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian e-Puskesmas) Menyediakan air minum, dan permen 	<ol style="list-style-type: none"> Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut Permohonan maaf secara lisan oleh petugas 	<ol style="list-style-type: none"> Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan Permohonan maaf secara lisan oleh petugas
Sedang		<ol style="list-style-type: none"> Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili 	<ol style="list-style-type: none"> Petugas melakukan permohonan maaf secara tertulis kepada pengguna layanan Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili 	<ol style="list-style-type: none"> Petugas melakukan permohonan maaf kepada pengguna layanan dan mempersilahkan pengguna layanan yang berhak duduk di kursi prioritas Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili karena adanya perilaku petugas yang tidak sesuai 	Permohonan maaf kepada pasien dan memberikan menempelkan nama pengguna layanan pada oabt yang sesuai.
Berat	<ol style="list-style-type: none"> Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan 	<ol style="list-style-type: none"> Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban 	<ol style="list-style-type: none"> Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan 	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan	Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:
- a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
 - b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis kepada Tim Pengelola Pengaduan yang diatur dalam Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Bantar Nomor : 445.4/Kep.025 /PKM-BTR/2023.
 - c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.



KEPALA UPTD PUSKESMAS BANTAR,


TEDY SETYADI, SKM., M.Si.
NIP. 19740523 199503 1 001