



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS KESEHATAN**

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤꦠꦸꦭꦠꦤꦶꦱꦏꦺꦴꦱꦺꦴꦲꦠꦤꦸ

Komplek II Kantor Pemda Bantul

Jl. Lingkar Timur, Manding, Trirenggo, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta Kode Pos 55714

Telp. (0274) 367531 / 368828 Fax. (0274) 368828

Email : dinkeskabbantul@bantulkab.go.id Website : <http://dinkes.bantulkab.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL
NOMOR : B/000.8.3.4/00138**

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA PELAYANAN PUBLIK JIKA TIDAK SESUAI
DENGAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANTUL**

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa dalam rangka mendorong profesionalitas serta meningkatkan kinerja pegawai, dan penegakan disiplin perlu pemberian penghargaan dan sanksi disiplin kepada pegawai di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud didalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul tentang pemberian kompensasi bagi penerima pelayanan publik jika tidak sesuai dengan Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta jo. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 70);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Perda Kab Bantul No 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA PELAYANAN PUBLIK JIKA TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL

KESATU : Seluruh proses pelayanan publik wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan;

KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari pengguna layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;

KETIGA : Sebagai bentuk tindak lanjut telah diberlakukannya Standar Pelayanan, jika tidak sesuai standar yang mungkin terjadi dalam bentuk pelayanan akan diberikan kompensasi sesuai kategori standar pelayanan

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 02 Januari 2024

Kepala Dinas Kesehatan, 

dr. AGUS TRI WIDIYANTARA, M.M.R.
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 197008312002121003

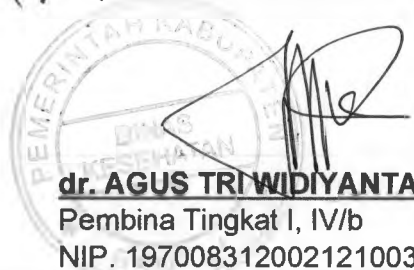
L A M P I R A N**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANTUL****NOMOR : B/000.8.3.4/00138****TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA
PELAYANAN PUBLIK JIKA TIDAK SESUAI
DENGAN STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANTUL****IDENTIFIKASI BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI DAN BENTUK
KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR**

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 hari dari Waktu di Standar Pelayanan	Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (gratis/berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap sehingga pemohon layanan keliru dalam melengkapi persyaratan dan kurang memahami prosedur, dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materiil dan immateriil	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 atau mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut.	Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administrasi
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Ringan	1. Menyediakan air minum, permen dan makanan ringan/berat 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	1. Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka, menunjukkan standar pelayanan yang dikelola oleh penyelenggara 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum);	1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 hari dari Waktu di Standar Pelayanan	Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya	- Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan - Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan terganggunya proses pelayanan	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir atau tidak mengalir atau tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon menunggu /mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut)	Kesalahan penulisan atau salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administratif
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Sedang	- Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan alamat tempat tinggal masyarakat; - Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan atau yang mewakili	- Memberikan souvenir (pulpen) - Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan atau yang mewakili	- Memberikan souvenir (pulpen) - Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili karena adanya perilaku petugas yang tidak sesuai;	- Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut - Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan atau yang mewakili - Memberikan souvenir (pulpen)	- Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan atau yang mewakili; - Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan - Memberikan souvenir (pulpen)

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 hari dari Waktu di Standar Pelayanan	Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya	- Petugas terbukti melakukan tindakan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan - Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materiil maupun immateriil	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami luka ringan/sedang/berat	Produk layanan yang diberikan rusak secara fisik dan atau tidak dapat berfungsi dan/atau mengakibatkan kerugian/ dampak (khusus pelayanan jasa)
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Berat	- Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan alamat tempat tinggal masyarakat; - Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan	- Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan - Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal dilakukan sesuai dengan ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban	- Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan - Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal dilakukan sesuai dengan ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban	- Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan atau yang mewakili - Mengantarkan, mendampingi dan membantu mengurus (jika di mungkinkan mengganti biaya perawatan apabila ada perawatan Kesehatan di RS/ Klinik/ Puskesmas	- Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan - Segera mengganti produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan dan diserahkan oleh pimpinan

Kejala Dinas Kesehatan, 7


dr. AGUS TRIWIDIYANTARA, M.M.R.
 Pembina Tingkat I, IV/b
 NIP. 197008312002121003