



- 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 Pemerintah 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;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 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 Pemerintah Daerah;
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 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 Kesehatan.

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 : 30 Maret 2026  
KEPALA DINAS KESEHATAN,



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

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
 NOMOR : B/000.8.3.4/01165 TAHUN 2026  
 TANGGAL : 30 MARET 2026  
 TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA  
 PELAYANAN 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**

**1. Kompensasi Kategori Ringan**

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/Kompetensi	Fasilitas	Produk
<b>IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI</b>					
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 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan air minum, permen dan makanan ringan/berat.</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh petugas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka, menunjukkan standar pelayanan yang dikelola oleh penyelenggara.</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh petugas.</li> </ol>	Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut.</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh petugas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan.</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh petugas.</li> </ol>
--------	--	---	--	--	---

**2. Kompensasi Kategori Sedang**

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/Kompetensi	Fasilitas	Produk
<b>IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI</b>					
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 hari dari waktu di Standar Pelayanan.	Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.</li> <li>Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan terganggunya proses pelayanan.</li> </ol>	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/salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administrasi.



**BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR**

Sedang	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat;</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan souvenir (pulpen);</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan souvenir (pulpen);</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan/yang mewakili karena adanya perilaku petugas yang tidak sesuai.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut;</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili;</li> <li>Memberikan souvenir (pulpen).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili;</li> <li>Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan;</li> <li>Memberikan souvenir (pulpen).</li> </ol>
--------	--	--	--	---	--

**3. Kompensasi Kategori Berat**

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/Kompetensi	Fasilitas	Produk
<b>IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI</b>					
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 hari dari waktu di Standar Pelayanan.	Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas terbukti melakukan Tindakan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan;</li> <li>Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materiil maupun immateriil.</li> </ol>	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat;</li> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan;</li> <li>Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal dilakukan sesuai dengan ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan;</li> <li>Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal dilakukan sesuai dengan ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan atau yang mewakili;</li> <li>Mengantarkan, mendampingi dan membantu menyelesaikan pelayanan sesuai standar.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan;</li> <li>Segera mengganti produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan dan diserahkan oleh pimpinan.</li> </ol>
-------	---	---	--	--	---

Ditetapkan di : Bantul  
pada tanggal : 30 Maret 2026

KEPALA DINAS KESEHATAN,



**dr. AGUS TRI WIDIYANTARA, M.M.R.**

Pembina Tingkat I, IV/b  
NIP. 197008312002121003



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.