



KOMPENSASI PELAYANAN

YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor: B/000.8.3.4/01165 TAHUN 2026

WAKTU

BIAYA

PROSEDUR

FASILITAS

PRODUK

JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR

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

1. Menyediakan air minum, permen dan makanan ringan/berat.
2. Permohonan maaf secara tertulis oleh petugas.

1. Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka, menunjukkan standar pelayanan yang dikelola oleh penyelenggara.
2. Permohonan maaf secara tertulis oleh petugas.

1. 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 tertulis oleh petugas.

1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan
2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas

KOMPENSASI PELAYANAN

YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor: B/000.8.3.4/01165 TAHUN 2026

WAKTU

BIAYA

PROSEDUR

FASILITAS

PRODUK

JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR

Waktu pelayanan melebihi 2 hari dari Waktu di Standar Pelayanan

Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya.

1. Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
 2. 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/salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administrasi.

BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR

1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat;
 2. Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili.

1. Memberikan souvenir (pulpen);
 2. Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili.

1. Memberikan souvenir (pulpen);
 2. Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan/yang mewakili karena adanya perilaku petugas yang tidak sesuai.

1. Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut;
 2. Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili;
 3. Memberikan souvenir (pulpen).

1. Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili;
 2. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan;
 3. Memberikan souvenir (pulpen).

