



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II
Jl. Demang Akub Kel. Naram Kec. Singkawang Utara Kode Pos 79151

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II
NOMOR : 400.7 /052/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANANAN
PADA UPT.PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan Pelaksana Pelayanan Publik yang Profesional dan meningkatkan kepuasan penerima layanan, perlu menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang ditetapkan dengan suatu keputusan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Utara II tentang Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Pada UPT. Puskesmas Singkawang Utara II.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3581);
Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor

- 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Menajeman Pelaksana Pelayanan Publik Negeri Sipil
 8. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Menajeman Pelaksana Pelayanan Publik Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6477);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);
 11. Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta

Tata Kerja Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang;

12. Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 19);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- KESATU** : Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Pada UPT. Puskesmas Singkawang Utara II;
- KEDUA** : Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Pada UPT. Puskesmas Singkawang Utara II sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini;
- KETIGA** : Kebijakan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Pada UPT. Puskesmas Singkawang Utara II untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara professional;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
pada 27 Mei 2024



Kepala UPT. Puskesmas
Singkawang Utara II

Sy.
SRINURYANI

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS
NOMOR : 400.7/052/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024
TANGGAL : 27 MEI 2024
TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PADA
UPT.PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
PADA UPT.PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II

1. Puskesmas mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan profesional.
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan, sehingga layanan menjadi tidak sesuai.
3. Layanan tidak sesuai bisa diakibatkan karena penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan klinis pasien pada waktu menunggu untuk pelayanan pengobatan dan diagnostik, bisa juga dikarenakan situasi dimana tim medis dan atau fasilitas penunjang bermasalah untuk melayani pasien.
4. Puskesmas perlu memberikan informasi dan mencari solusi sehingga pasien dapat memahami dan memilih alternatif solusinya akibat layanan yang tidak sesuai.
5. Apabila terjadi layanan tidak sesuai berupa perubahan jadwal pelayanan atau pengobatan yang disebabkan oleh berbagai hal seperti kondisi pasien, dokter berhalangan, kerusakan alat, masalah administrasi dan lain-lain (bukan berasal dari keinginan pasien), maka Puskesmas perlu memberikan kompensasi kepada penerima layanan.
6. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di UPT.Puskesmas Singkawang Utara II adalah sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	Pelanggaran/Ketidakseuaian Layanan	Kompensasi Yang Diberikan
1	Pemberian Surat Rujukan ke FKRTL pada pasien di ruang pemeriksaan umum, KIA/MTBS, dan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut	Tidak terbitnya surat rujukan	Menjelaskan terkait kendala teknis penyebab tidak terbitnya surat rujukan diantaranya aplikasi E-Pusk/Pcare BPJS yang bermasalah atau kondisi listrik padam serta menjanjikan kepada pasien akan menghubungi melalui telepon/WA apabila kendala teknis terkait rujukan sudah tidak bermasalah

No	Jenis Layanan	Pelanggaran/Ketidaksuaian Layanan	Kompensasi Yang Diberikan
2	Pelayanan pengobatan atau tindakan medis di ruang pemeriksaan umum, penyakit infeksi, KIA/KB, MTBS, kesehatan gigi dan mulut	Adanya penarikan tarif/biaya pada pasien non BPJS (umum) yang melebihi ketentuan peraturan terkait tarif retribusi	Pengembalian uang kepada pasien yang dilakukan penarikan kelebihan tarif/biaya
3	Pelayanan pengobatan atau tindakan medis di ruang pemeriksaan umum, penyakit infeksi, KIA/KB, MTBS, kesehatan gigi dan mulut	Adanya penundaan waktu tunggu layanan	Menjelaskan kepada pasien alasan penyebab keterlambatan layanan
4	Pelayanan USG pada ibu hamil	Petugas yang sudah pelatihan kompetensi USG tidak berada di puskesmas	Menjelaskan kepada pasien tentang keberadaan petugas dan mengatur ulang jadwal pemeriksaan USG sesuai kesepakatan antara pasien dengan petugas
5	Pelayanan pemeriksaan penunjang di laboratorium	Reagen laboratorium yang diperlukan tidak tersedia	Memberikan alternatif kepada pasien untuk ditunda pemeriksaan sampai reagen tersedia kembali dan atau apabila kondisi pasien memerlukan pemeriksaan segera maka dilakukan rujukan ke FKRTL



Kepala UPT. Puskesmas
Singkawang Utara II

SRI NURYANI