PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS ARJUNO
Jl. Simpang Arjuno No. 17A Telp. (0341) 356339
e-mail: puskesmasarjuno17@gmail.com
MALANG **Kode Pos 65119**

KEPUTUSAN KEPALA PUKESMAS ARJUNO
NOMOR : 188.45/ 24b/35.73.402.07 /2023
TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN
DI PUSKESMAS ARJUNO

KEPALA PUSKESMAS ARJUNO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di puskesmas setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa standar pelayanan merupakan janji dari pemberi layanan yang harus ditepati;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang Kompensasi Pengguna Layanan di Puskesmas Arjuno apabila tidak bisa menepati standar pelayanan;

Mengingat : 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ARJUNO TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI PENGGUNA LAYANAN DI PUSKESMAS ARJUNO.

KESATU : Keseluruhan proses pelayanan pada Puskesmas Arjuno wajib memperhatikan standar pelayanan yang ditetapkan kepala Puskesmas.

KEDUA : Sistem kompensasi diberlakukan apabila :

1. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai persyaratan layanan ;
2. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai sistem, mekamisme dan prosedur yang telah ditentukan;
3. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai waktu yang telah ditentukan ;
4. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai biaya yang telah ditentukan ;
5. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai produk layanan .

KEDUA : Sebagai tindak lanjut atas ketidaksesuaian Standar Pelayanan maka pengguna layanan berhak menerima kompensasi layanan berupa pemberian 1 gelas air mineral dari Puskesmas Arjuno

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Malang

Pada tanggal 12 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS ARJUNO,

PEMERINTAH KOTA MALANG PUSKESMAS "ARJUNO" DINAS KESEHATAN

EDY DWITANTO

Pembina

NIP. 19730630 200604 1 012