



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MANTINGAN

Jalan Raya Mantingan – Ngawi KM 2 Desa Mantingan Kecamatan Mantingan
Ngawi Kode Pos 63261 - Telepon (0351) 6761867
puskesmasmantingan@gmail.com
newspkmmantingan.blogspot.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MANTINGAN
NOMOR: 188/ 07 /404.302.4.19/2024

TENTANG

KOMPENSASI ATAS PELANGGARAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI PUSKESMAS MANTINGAN

KEPALA PUSKESMAS MANTINGAN

- MENIMBANG** : a. bahwa dalam menjalankan pelayanan publik dan upaya peningkatan mutu Puskesmas, petugas rawan menerima kritik atas layanan yang tidak sesuai harapan;
b. bahwa Puskesmas perlu memberikan kompensasi atas aduan yang terverifikasi benar karena pembuktian pengadu sah;
c. bahwa berdasar pertimbangan pada huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Mantingan tentang Kompensasi Atas Pelanggaran Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Mantingan.
- MENINGAT** : 1. Undang – Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MANTINGAN TENTANG KOMPENSASI ATAS PELANGGARAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MANTINGAN

- KESATU : Puskesmas melalui pengelola pengaduan menanggapi setiap aduan dengan pengumpulan bukti yang sah. Apabila terverifikasi aduannya benar maka Kepala Puskesmas akan memberi tahapan tindak lanjut internal sebagai berikut :
1. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan persyaratan layanan yang telah ditentukan;
 2. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan sistem mekanisme prosedur yang telah ditentukan;
 3. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
 4. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan biaya yang telah ditentukan ;
 5. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan produk layanan yang telah ditentukan
- KEDUA : Sebagai tindak lanjut dari diberlakukannya Standar Operasional prosedur pelayanan dan atas adanya ketidak sesuaian pelayanan maka pengguna layanan berhak menerima kompensasi layanan berupa pemberian souvenir dari Puskesmas Mantingan.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mantingan
Pada Tanggal : 16 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS MANTINGAN



MUH EL RIZA