



DINAS KESEHATAN KABUPATEN AGAM
UPTD PUSKESMAS MATUR



Jl. Kari Musa Pasar Matur Kecamatan Matur
Telp.(0752) 61396.Kode Pos 26162
e-mail : puskesmasmatur@ymail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MATUR
NOMOR : 73 TAHUN 2024

TENTANG

TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
UPTD. PUSKESMAS MATUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS MATUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layanan UPTD. Puskesmas Matur;
- b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan perlu ditetapkan kompensasi di UPTD. Puskesmas Matur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada diktum a maka perlu menetapkan keputusan Kepala UPTD. Puskesmas Matur tentang Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan UPTD. Puskesmas Matur;
- Mengingat : 1 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 2 Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
- 3 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

- 4 Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;
- 5 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1423);
- 6 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 133);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS MATUR TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN UPTD. PUSKESMAS MATUR.

KESATU : bahwa kompensasi diberikan kepada penerima layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar;

KEDUA : bahwa tata cara pemberian kompensasi di UPTD. Puskesmas Matur sebagaimana dimaksud pada diktum 'KESATU' meliputi :

1. Penerima layanan mengajukan complain kepada UPTD. Puskesmas Matur melalui media yang tersedia, antara lain : telepon, SMS, pengaduan langsung;
2. UPTD. Puskesmas Matur melakukan kajian terhadap komplain penerima layanan;
3. Apabila terdapat bukti terhadap komplain tersebut terjadi karena kesalahan petugas pemberi layanan di UPTD. Puskesmas Matur, maka UPTD. Puskesmas memberikan kompensasi berupa permohonan maaf kepada penerima layanan dan diprioritaskan pada layanan berikutnya.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Matur

pada tanggal : Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS MATUR,

