



PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS INDRAPURA

Jln.Jenderal Sudirman No. 63 Kec. Air Putih, 21256 HP 081397070904
EMAIL puskesmasindrapura63@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS INDRAPURA
KABUPATEN BATU BARA
NOMOR : 445/033/I/2023

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
UPT PUSKESMAS INDRAPURA KABUPATEN BATU BARA

KEPALA UPT PUSKESMAS INDRAPURA KABUPATEN BATU BARA,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada UPT Puskesmas Indrapura Kabupaten Batu Bara dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan kepada pengguna layanan UPT Puskesmas Indrapura Kabupaten Batu Bara.

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Indrapura Kabupaten Batu Bara tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan UPT Puskesmas Indrapura Kabupaten Batu Bara.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Batu Bara di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4681);

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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan

Memperhatikan

Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara;

10. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 260 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 260 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Batu Bara;
11. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS INDRAPURA TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN UPT PUSKESMAS INDRAPURA KABUPATEN BATU BARA.
- KESATU : Keseluruhan proses pelayanan pada UPT Puskesmas Indrapura Kabupaten Batu Bara wajib memperhatikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Kepala UPT Puskesmas Indrapura Kabupaten Batu Bara.
- KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari pengguna layanan apabila adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan pada UPT Puskesmas Indrapura Kabupaten Batu Bara.
- KETIGA : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pada UPT Puskesmas Indrapura Kabupaten Batu Bara dan adanya keterlambatan atau ada ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, maka pengguna layanan berhak atas kompensasi yang dibuat berdasarkan hasil rapat Pimpinan dan Karyawan Puskesmas, berupa :

1. Keterlambatan Pelayanan untuk Rujukan Online dikarenakan masalah Sinyal/ Jaringan Internet/Server, bukan karena kesalahan petugas, maka pemberian kompensasi adalah hasil PDF Rujukan dikirim ke WA/Email Pasien
2. Keterlambatan Jangka Waktu Pelayanan lebih 30 Menit, terhitung dari Pasien mendaftar sampai dipanggil masuk untuk mendapatkan pelayanan, dikarenakan kinerja karyawan (bukan disebabkan faktor sinyal/jaringan Pendaftaran Online, bukan pula karena banyaknya jumlah pasien berobat) maka akan mendapatkan kompensasi berupa 1 (satu) botol air minum mineral yang bisa diambil di bagian informasi/Pendaftaran dengan memperlihatkan bukti Pendaftaran
3. Jika ada komplain dari pasien yang datang sudah lama menunggu, tapi petugas tidak ditempat/petugas acuh tak acuh/petugas bermain menggunakan hp selain untuk pelayanan, maka pasien tersebut mendapatkan kompensasi berupa pelayanan prioritas (didahulukan tanpa menunggu antrian).
4. Semua Pemberian kompensasi tersebut akan disertai dengan permohonan maaf secara sopan, santun dan senyum penuh tanggung jawab dari Petugas Pelayanan bersangkutan

KEEMPAT : Keputusan Kepala UPT Puskesmas Indrapura ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Indrapura
pada tanggal 5 Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS INDRAPURA
KABUPATEN BATU BARA,




Dr. JUNI HAINARIDA, M.Kes
PEMBINA TK.I
NIP.19670615 200212 2 005