



**PEMERINTAH KABUPATEN TANA TIDUNG**  
**DINAS KESEHATAN**

JI. PERINTIS KM.1 Tideng Pale. KALTARA 77152

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN TANA TIDUNG**

**Nomor : B.000.8.3.2 /110 /DINKES/VII/2023**

**T E N T A N G**

**PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA  
LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS  
KESEHATAN KABUPATEN TANA TIDUNG**

**KEPALA DINAS**

- Menimbang : a. Bawa dengan adanya maklumat pelayanan dan standar pelayanan pada Dinas Kesehatan, Dinas Kesehatan wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. Bawa Dinas Kesehatan Kabupaten Tana Tidung sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan
- c. Bawa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b perlu menetapkan keputusan kepala Dinas Kesehatan Kab. Tana Tidung tentang pemberian kompensasi terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan pada Dinas Kesehatan Kab. Tana Tidung
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5038;
2. 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
3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 191)
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah
6. Undang – Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsmand Republik Indonesia
7. Peraturan Daerah Tana Tidung Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
8. Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 65 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang pemberian kompensasi terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan ;
- KEDUA** : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tana Tidung tidak sesuai standar pelayanan
- KETIGA** : Kompensasi yang diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tideng Pale  
Pada tanggal : 17 Juli 2023



#### Tembusan disampaikan Kepada Yth. :

1. Bupati Tana Tidung di Tideng Pale(sebagai laporan)
2. Inspektorat Kab. Tana Tidung di Tideng Pale
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kab. Tana Tidung di Tideng Pale

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tana Tidung  
Nomor : B.000.8.3.2 /110 /DINKES/VII/2023  
Tanggal : 17 Juli 2023  
Tentang : Bentuk dan Tata Cara Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan

**A. Latar Belakang**

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Tana Tidung dan Upaya membangun Zona Integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (Stakeholders) di lingkungan Dinas Kesehatan Kab. Tana Tidung

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

**B. Maksud dan Tujuan**

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tana Tidung untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang diberikan dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah :

1. Sebagai pedoman pemberi layanan untuk mengenali, mencegah atau memitigasi resiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani

**C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

**D. Pengertian**

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Kesehatan Kab. Tana Tidung

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Kesehatan Kab. Tana Tidung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahir adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

**E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak memenuhi Standar**

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
  - 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
  - 2) Terdapat biaya dalam pemrosesan produk layanan
  - 3) Mekanisme pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan
  - 4) Jaminan keamanan dan keselamatan pada saat penggunaan layanan menerima layanan
  - 5) Kompetensi petugas layanan, penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi;

2. Identifikasi Jenis Layanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi :

Kategori	Bentuk Pelayanan yang tidak memenuhi standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Keamanan dan keselamatan	Kompetensi Petugas layanan
Ringan	Waktu	-	Cara Pelayanan	Jaminan	Tidak memahami

	Pelayanan melebihi 1 (Satu ) hari dari yang ketentuan		yang tidak sesuai SOP	Keamanan dan Keselamatan pada saat menerima layanan	prosedur dalam memberikan pelayanan
Sedang	Waktu Pelayanan 2 hari sampai 5 hari dari ketentuan	-	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pada saat menerima layanan	Tidak memahami prosedur karena Tidak sesuai kompetensi
Berat	Waktu melebihi 5 hari dari ketentuan		Terdapat pungutan liar dalam proses pelayanan	Pengguna layanan merasa kehilangan barang pada saat menerima layanan	Pengguna layanan merasa tidak puas karena petugas layanan tidak cakap dalam menyampaikan informasi, menyampaikan informasi tidak sesuai dengan standar yang sudah ditentukan

3. Dalam terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan

#### F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar

##### 1. Bentuk pelayanan yang tidak memenuhi standar

Kategori	Bentuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Keamanan dan keselamatan	Kompetensi Petugas layanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis
Berat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan maaf secara tertulis</li> <li>- Hasil layanan diantarkan langsung ke pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan maaf secara tertulis</li> <li>- Memproses petugas yang tidak memberikan layanan yang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Permohonan maaf secara tertulis</li> <li>-Memproses petugas yang tidak memberikan layanan yang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan maaf secara tertulis atas kelalaian penyelenggar a layanan</li> <li>- Memproses sesuai dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan maaf secara tertulis</li> <li>- Memproses petugas yang tidak memberikan layanan yang</li> </ul>

	layanan	sesuai dengan ketentuan yang berlaku	sesuai dengan ketentuan yang berlaku	bukti dan ketentuan yang berlaku	sesuai dengan ketentuan yang berlaku
--	---------	--------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------

2. Tata Cara Pengajuan atas Klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar :

- Untuk Kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf saat itu juga
- Untuk Kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Tana Tidung memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam surat keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kab. Tana Tidung
- Dalam Hal terjadi Kahar maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih

Ditetapkan di : Tideng Pale  
Pada tanggal : 17 Juli 2023

