



PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA  
**UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG**

Jl.Paseh No. 207 Kel. Tuguraja Kec. Cihideung Telp. (0265) 326340  
e-mail : puskesmascihideung@gmail.com  
TASIKMALAYA

Kode Pos 46125

---

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG  
NOMOR : 445.4/SK- I/001.6/PKM-CHD/2023

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN  
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
PADA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG

KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap penerima layana Pada UPTD Puskesmas Cihideung;
- b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan perlu ditetapkan kompensasi di UPTD Puskesmas Cihideung;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksuddalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Cihideung tentang Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan UPTD Puskesmas Cihideung
- Mengingat : 1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4117);

- 2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
- 3) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi pemerintah;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan
- 7) Peraturan Menteri Kesehatan 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
- 8) Peraturan Walikota Nomor 94 Tahun 2016 tentang Penetapan Kategori dan Jaringan Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya;

9) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Nomor : 440 /Kep.4201 /DINKES / 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kota Tasikmalaya;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG

KESATU : Memberikan kompensasi kepada penerima layanan pada UPTD Puskesmas Cihideung apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan sebagaimana lampiran keputusan ini

KEDUA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan pada keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Tasikmalaya  
pada tanggal : 03 Januari 2023  
KEPALA UPTD PUSKESMAS  
CIHIDEUNG



Hj. SITI HOTIMAH.S.Kep.,Ners  
NIP. 19660206 198903 2005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG  
Nomor : 445.4/SK- I/001.6/PKM-CHD/2023  
Tanggal : 03 Januari 2023  
Tentang : PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG.

---

KEBIJAKAN KOMPENSASI PEMBERIAN PELAYANAN PADA UPTD  
PUSKESMAS CIHIDEUNG

1. UPTD Puskesmas Cihideung berkewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan professional sesuai dengan aturan yang berlaku;
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu pelayanan sehingga menjadi tidak sesuai;
3. Pelayanan yang tidak sesuai dapat diakibatkan karena penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan klinis pasien pada waktu menunggu untuk pelayanan pengobatan dan diagnostic, dan bisa juga dikarenakan situasi dimana tim medis dan fasilitas penunjang bermasalah untuk melayani pasien;
4. UPTD Puskesmas perlu untuk memberikan informasi dan mencari solusi sehingga pasien dapat memahami dan memilih alternatif solusinya akibat layanan yang tidak sesuai;
5. Apabila terjadi layanan tidak sesuai berupa perubahan jadwal pelayanan atau pengobatan yang disebabkan oleh berbagai kondisi pasien , dokter berhalangan, kerusakan alat, masalah administrasi dan lain lain ( bukan berasal dari keinginan pasien ) , maka UPTD Puskesmas perlu dan segera memberikan kompensasi kepada penerima layanan;
6. Kompensasi yang diberikat adalah sebagai berikut :
  - a. Petugas / tenaga kesehatan yang sedang dan akan melayani pasien pada UPTD Puskesmas langsung menghubungi pasien untuk menginformasikan bahwa akan terjadi penundaan pelayanan atau lainnya ;

- b. Petugas membantu dan menawarkan alternatif pelayanan yang dibutuhkan kepada pasien ( apabila disetujui pasien dapat dibantu oleh petugas untuk proses selanjutnya dan apabila tidak disetujui petugas dapat menjadwalkan ulang);
7. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas / tenaga kesehatan pemberi pelayanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai;
8. Selama memberikan pelayanan petugas / tenaga kesehatan pada UPTD Puskesmas Cihideung harus tetap menjaga profesionalitas dalam pelayanan

Ditetapkan di : Tasikmalaya  
pada tanggal : 03 Januari 2023  
KEPALA UPTD PUSKESMAS  
CIHIDEUNG



Hj. SITIHOTIMAH.S.Kep.,Ners  
NIP. 19660206 198903 2005

## BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG

---

### A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan UPTD Puskesmas Cihideung ,perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan UPTD Puskesmas Cihideung.

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 UPTD Puskesmas Cihideung untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan UPTD Puskesmas Cihideung untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko 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 UPTD Puskesmas Cihideung.

Standar pelayanan adalah standar yang telah ditetapkan meliputi persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk semua jenis layanan yang di berikan.

Pengguna layanan adalah pasien, masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh UPTD Puskesmas Cihideung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

### E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

- a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
- b. Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
- c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan mekanisme dan prosedur.

2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkingterjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan hingga kurang dari atau sama dengan 1 Jam	Terjadi penarikan tariff / biaya yang melebihi arif/biaya yang ditetapkan	Petugas dalam Cara pelayanan yang tidak sesuai standar operasional dan prosedur namun tidak berdampak atau tidak menimbulkan cedera pada pasien.
Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan hingga kurang dari atau sama dengan 2 jam		Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan atau cara pelayanan tidak sesuai prosedur dan menimbulkan dampak atau cedera ringan pasien.
Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan hingga kurang dari atau sama dengan 3 jam		Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan atau cara pelayanan tidak sesuai prosedur dan menimbulkan dampak atau cedera at pada pasien.

Dalam hal 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 Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan;		Petugas memberikan informasi terkait penundaan dan meminta maaf kepada pengguna layanan
Kategori	Bentuk Kompensasi atas pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pembayaran
Sedang	Waktu pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan hingga kurang dari atau sama dengan 1 jam		Petugas melakukan permohonan Maaf Baik secara lisan atau tertulis dan segera untuk melakukan penanganan pasien hingga selesai dan tidak dipungut biaya
Kategori	Bentuk Kompensasi atas pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pembayaran
Berat	Waktu pelayanan melebihi standar waktu yang ditetapkan / Penundaan Berlarut		Permohonan maaf secara tertulis dan melakukan pengobatan terhadap cedera yang terjadi dengan penanganan Dokter spesialis (rujukan) hingga pasien sembuh secara gratis

G. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

- a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala UPTD Puskesmas Cihideung .
- c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Tasikmalaya  
pada tanggal : 03 Januari 2023  
KEPALA UPTD PUSKESMAS  
CIHIDEUNG



Hj. SITI HOTIMAH.S.Kep.,Ners  
NIP. 19660206 198903 2005