



**PEMERINTAH KOTA BIMA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU**

Jl. Datuk Dibanta No. 71, Jatibaru Kota Bima, 84119  
e-mail : [pkmjatibarukotabima@gmail.com](mailto:pkmjatibarukotabima@gmail.com)



KEPUTUSAN  
KEPALA BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU  
Nomor : 188.4/017/PKM-06/III/2025

TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA  
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN

KEPALA BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan penerima layanan maka diperlukan peningkatan kinerja pegawai dan peningkatan kepatuhan terhadap standar pelayanan di Puskesmas Jatibaru;
  - b. bahwa diperlukan pemberian kompensasi kepada penerima layanan yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Jatibaru;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Pemberian Kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Jatibaru;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan);
  3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik;
  4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS JATIBARU TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN.
- Kesatu : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Jatibaru.
- Kedua : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu diberikan jika penerima layanan tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- Ketiga : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu dapat berupa:
- a. Memberikan pelayanan Prioritas pada proses berikutnya
  - b. Menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku
  - c. Menyampaikan penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Kota Bima  
pada tanggal : 3 Maret 2025  
KEPALA BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU,



THORIOATILHAQ, S.T.

Pembina/ IV A

NIP. 19700810 19903 1 012