



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI  
DINAS KESEHATAN



**PUSKESMAS PANGKUR**

JL.Raya Pangkur – Ngawi Kode Pos: 63282

Telp.08113022007 / [Email.pkmpangkur@gmail.com](mailto:Email.pkmpangkur@gmail.com)

SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKUR

NOMOR: 188.4/026.4/404.302.4.11/ 2023

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELANGGARAN SPP

DI PUSKESMAS PANGKUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS PANGKUR,

- Menimbang : a. Bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standart Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam menjalankan pelayanan publik dan upaya peningkatan mutu Puskesmas, petugas rawan menerima kritik atas layanan yang tidak sesuai harapan;
- c. bahwa Puskesmas perlu memberikan kompensasi atas aduan yang terverifikasi benar karena pembuktian pengadu sah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan di atas perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Puskesmas Pangkur tentang Pemberian Kompensasi atas pelanggaran SPP di Puskesmas Pangkur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2012

- tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Publik Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Menteri Kesehatan No.43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PANGKUR TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELANGGARAN SPP

KESATU : Puskesmas melalui pengelola pengaduan menanggapi setiap aduan dengan pengumpulan bukti yang sah. Apabila terverifikasi aduannya benar maka Kepala Puskesmas akan memberikan tahapan tindak lanjut internal sebagai berikut:

1. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan persyaratan layanan yang telah di tentukan;
2. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan sistem mekanisme prosedur yang telah ditentukan;
3. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
4. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan biaya yang telah ditentukan;
5. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan produk layanan yang telah ditentukan.

KEDUA : Sebagai bentuk tindaklanjut dari diberlakukannya Standart Operasional Prosedur pelayanan dan atas adanya ketidaksesuaian pelayanan maka pengguna layanan berhak menerima kompensasi berupa pemberian souvenir dari Puskesmas Pangkur.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari ada kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pangkur  
pada tanggal : 09 Januari 2023

