



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
DINAS KESEHATAN

Jalan Kolonel Wahid Udin No. 230 Sekayu, Kabupaten Musi Banyuasin
Telepon (0714)-321047, Faksimile 0714-321918 Kode Pos 30711
Email: dinkesofficialmuba@gmail.com. Website : dinkes.mubakab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

NOMOR: \${nomor_naskah}
TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK SATU PINTU
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN TAHUN 2023**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh para Pengguna Layanan;
- b. bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas dan fungsi Pelayanan Publik Satu Pintu pada Dinas Kesehatan, perlu disusun dan ditetapkan dengan Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan c perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan tentang Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik Satu Pintu pada Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin :
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. 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 Tahun 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6133);
6. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
7. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin Tentang Pemberian Kompensasi Layanan pada Pelayanan Publik Satu Pintu Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin;
- KEDUA : Mengesahkan dan memberlakukan Pedoman Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik Satu Pintu pada Dinas Kesehatan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KETIGA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua ini sejalan dengan Standar Pelayanan Publik Dinas Kesehatan dan UPT Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan yang telah

ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat;

KEEMPAT : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada Sekretaris Cq. Sub Bagian Keuangan dan Aset;

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sekayu
pada Tanggal $\{\text{tanggal_naskah}\}$
 $\{\text{jabatan_pengirim}\}$,
 $\{\text{ttd_pengirim}\}$
 $\{\text{nama_pengirim}\}$
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP $\{\text{nip_pengirim}\}$

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN
NOMOR : B-800/4179/KES/2023
TANGGAL : 18 Juli 2023
TENTANG : PEDOMAN PEMBERIAN
KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK SATU PINTU
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MUSI
BANYUASIN

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK SATU PINTU PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Permasalahan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada Dinas Kesehatan merupakan suatu hal yang sudah sewajarnya diberikan oleh Dinas Kesehatan yang mana apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidaklancaran dalam proses layanan pada Pelayanan Publik Satu Pintu.

Maka dari itu, pemberian kompensasi kepada pengguna layanan perlu dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab atas layanan yang diberikan oleh petugas layanan (Frontliner) pada Dinas Kesehatan.

Dinas Kesehatan berkomitmen penuh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan dan terus menerus melakukan tindakan perbaikan terhadap kendala yang terjadi pada Pelayanan Publik Satu Pintu Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka diperlukan suatu pedoman yang menjelaskan tentang pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada Pelayanan Publik Satu Pintu Dinas Kesehatan yang berpedoman pada Peraturan dan Perundang - undangan yang berlaku.

2. Tujuan

- a. Sebagai acuan jasa layanan dalam memberikan kompensasi kepada pengguna layanan pada Pelayanan Publik Satu Pintu Dinas Kesehatan;
- b. Menciptakan budaya pelayanan publik yang prima, transparan dan efisien;
- c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian negara;
- d. Menyediakan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pengguna layanan pada Pelayanan Publik Satu Pintu Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin.

3. Ruang Lingkup

Pedoman pemberian kompensasi pada pengguna layanan Dinas Kesehatan mencakup hal - hal yang terkait dengan pemberian kompensasi kepada

pengguna layanan pada Pelayanan Publik Satu Pintu Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin.

B. PEMBERIAN KOMPENSASI

Berikut daftar jenis layanan beserta kompensasi yang akan diberikan jika tidak sesuai dengan standar pelayanan ;

No	Jenis Layanan	Pelanggaran Layanan	Kompensasi yang diberikan
1	Pelayanan Publik Satu Pintu	Tidak menerima layanan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)	Souvenir (Mug dan shopping Bag atau Goodie Bag Dinas Kesehatan)
		Keterlambatan 0 - 30 Menit	
		Keterlambatan 30 - 60 Menit	
		Keterlambatan 60 Menit keatas	
2	Permintaan Informasi	Tidak ada informasi terkait diterima atau ditolaknya layanan informasi yang diminta melebihi waktu yang telah ditentukan pada SOP.	
3	Layanan Pengaduan	Tidak mendapat konfirmasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti melebihi waktu yang telah ditentukan pada SOP.	
		Tidak menerima hasil pemeriksaan terhadap pengaduan yang disampaikan melebihi waktu yang ditentukan pada SOP.	

Kepala Dinas Kesehatan,



dr. H. Azmi Dariusmasyah
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197209282005021003