



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA  
DINAS KESEHATAN

Jalan Letjen S. Parman No. 21 Purbalingga 53316 Jawa Tengah  
Telepon (0281) 891034 Fax (0281) 893278  
Website [www.dinkes.purbalinggakab.go.id](http://www.dinkes.purbalinggakab.go.id)

---

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA**

NOMOR : 045/2663.

**TENTANG  
KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN**

**KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga berkomitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar prosedur operasional yang ditetapkan;
  - b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu menetapkan suatu metode yang mengatur pemberian kompensasi terhadap penerima layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga tentang Kompensasi Terhadap Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1441 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
  5. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 14 tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Purbalingga;

## MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : **KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA.**
- KEDUA** : Kompensasi terhadap standar pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga sebagaimana dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Pemberian kompensasi terhadap standar pelayanan dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terhadap layanan tidak sesuai.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Purbalingga  
Pada Tanggal : 3 Juni 2023



Tembusan disampaikan kepada :

1. Pejabat Struktural;
2. Arsip.



Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Kabupaten  
Purbalingga  
Nomor : 045 / 2023  
Tanggal : 3 Juli 2023

## KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN PURBALINGGA

### A. Kompensasi

Kompensasi atau ganti rugi dapat diberikan kepada penerima layanan yang merasa dirugikan dalam menerima pelayanan, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi dari pihak yang merasa dirugikan. Pengaduan disampaikan secara tertulis yang memuat:
  - a) nama dan alamat lengkap;
  - b) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel dan atau immateriel yang diderita;
  - c) permintaan penyelesaian yang diajukan
  - d) tempat/lokasi, waktu penyampaian, dan tanda tangan
2. Ada penyimpangan atau ketidaksesuaian penyelenggaraan dengan standar pelayanan akibat kesalahan penyelenggara atau pelaksana.
3. Pelayanan yang dapat diadukan adalah semua jenis layanan yang menjadi kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga secara langsung yang tidak berkaitan dan atau tidak dipengaruhi oleh tugas dan tanggungjawab lembaga lain.
4. ada kerugian materiel dan atau immateriel yang diderita oleh penerima layanan selama menerima layanan.
5. Penerima layanan telah memenuhi kewajibannya dengan mengikuti semua ketentuan dan mekanisme pelayanan yang diberlakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga.
6. Sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku pada masing-masing sektor.

## B. Jenis Kompensasi

Jenis kompensasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Purbalingga sebagai penyedia layanan dapat bersifat material dan non material. Kompensasi material dan non material dapat diberikan apabila pengaduan dapat membuktikan dengan sangat meyakinkan telah terjadi kerugian yang bersifat material dan non material dialami oleh penerima layanan.

### 1. Jenis kompensasi material

- a. ganti rugi dengan uang pada jumlah tertentu sesuai dengan besarnya kerugian material yang diderita.
- b. ganti rugi dengan uang dan atau barang sesuai jenis dan kadar kerugian pada barang yang mengalami kerugian

### 2. Jenis kompensasi non material

- a. Menerima layanan ulang secara langsung dan bersifat segera dengan skala prioritas
- b. Menerima layanan ulang secara online dan bersifat segera dengan skala prioritas yang meliputi penerimaan layanan informasi, konfirmasi, dan penerimaan hasil layanan di tempat atau alamat penerima layanan
- c. Semua biaya yang ditimbulkan akibat pelayanan ulang ditanggung oleh pemberi layanan

Ditetapkan di : Purbalingga  
Pada Tanggal : 3 Juni 2023

