

KEPUTUSAN
KEPALA LOKA LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT WAIKABUBAK
NOMOR : HK.02.02/B/1186/2024
TENTANG

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
LOKA LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT WAIKABUBAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT WAIKABUBAK

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dan dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi pengguna layanan pada setiap unit pelayanan Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak dan untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang baik, terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal;
 - b. Bahwa salah satu bentuk sistem atau mekanisme dalam pemberian layanan Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak kepada masyarakat adalah dengan memberikan kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan SOP yang berlaku.
 - c. Bahwa pemberian kompensasi kepada pengguna layanan, selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adalah juga sebagai bentuk pertanggungjawaban dari para petugas layanan, agar dapat menjalankan tugasnya sesuai standar

pelayanan yang telah ditetapkan dan SOP yang berlaku sehingga dipandang perlu untuk menetapkan suatu pedoman pemberian kompensasi bagi pengguna pada Kepala Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak;

d. Bahwa untuk itu dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak tentang Pedoman Pemberian Kompensasi pada Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak;

- Mengingat :
- 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357));
 - 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 - 4 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan);
 - 5 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT WAIKABUBAK TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENISASI LAYANAN PADA LOKA LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT WAIKABUBAK.

KESATU : Pedoman pemberian kompensasi untuk pengguna layanan di lingkungan Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak sejalan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat;

KETIGA : Biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak dibebankan kepada anggaran Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak;

KEEMPAT : Sosialisasi dan pelaksanaan Keputusan ini dilakukan oleh Ketua Tim Kerja Program dan Layanan, dibantu Ketua Tim Kerja dan seluruh Kepala Instalasi Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak:

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir sampai dengan adanya keputusan kepala yang terbaru dan dengan ketentuan akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya, jika dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.,

Ditetapkan di : Waikabubak

Pada tanggal : 14 Desember 2024

Kepala Loka Laboratorium Kesehatan Waikabubak



MAJEMATANG MADING, S.KM.,M.Ked Trop

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT WAIKABUBAK
NOMOR HK.02.02/B/ /STANDAR LAYANAN
PADA LOKA LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT WAIKABUBAK

**PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI UNTUK PENGGUNA LAYANAN
DI LINGKUNGAN LOKA LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT
WAIKABUBAK**

A. PENDAHULUAN

Pedoman ini dibuat untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat maka perlu disusun Standar Pelayanan pada masing-masing unit pelaksana pelayanan public. Hal ini juga untuk mendorong percepatan Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) untuk terciptanya pelayanan public yang berkualitas. Pemberian pelayanan prima bagi pengguna layanan pada setiap unit pelayanan Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak dan untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang baik, terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal. Pemberian kompensasi kepada penerima layanan merupakan suatu Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan. Permasalahan pemberian kompensasi merupakan suatu hal yang sudah sewajarnya diberikan oleh Penyedia Layanan, apabila dalam pelaksanaannya, terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan perlu dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban Pemberi Layanan.

B. TUJUAN

- a) memberikan jaminan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- b) Sebagai pedoman dalam memberikan kompensasi bagi penerima layanan yang tidak sesuai dengan standar
- c) Meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja pegawai Loka Labkesmas Waikabubak dalam memberikan pelayanan
- d) Terpenuhinya hak, keadilan dan kepuasan bagi penerima layanan

C. KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENISASI

- a) Pelayanan public yang diselenggarakan oleh Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak harus memberikan jaminan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan dan SOP setiap layanan serta berpegang teguh pada standar periku pelayanan prima.
- b) Bahwa pelayanan public yang dirikan harus sesuai dengan kualitas yang diharapkan pengguna layanan dan/atau melebihi kualitas yang diharapkan pengguna layanan
- c) Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan SOP maka perlu melakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai Loka Labkesmas Waikabubak dan publikasi atas standar pelayanan dan maklumat layanan kepada kalangan public untuk diketahui.
- d) Para penanggungjawab pada masing-masing kegiatan sebagai pelaksana langsung masing-masing kegiatan harus memahami dan menerapkan standar pelayanan dan SOP serta berpegang teguh pada standar periku pelayanan prima, sehingga tidak terjadi klaim dari pengguna layanan
- e) Penerima layanan yang tidak menerima layanan sesuai dengan standar layanan akan diberikan kompensasi.

- f) Konpenisasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan standar dan
- g) Kompenisasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah menerima layanan mengajukan complain atas layanan yang diterima dan di tindaklanjuti dengan penilaian pimpinan
- h) Konpenisasi diberikan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan pada:
- Persyaratan layanan
 - Mekanisme/prosedur layanan
 - Jangka waktu pelayanan
 - Biaya/tarif layanan
 - Produk layanan

Kompenisasi yang diberikan pada penerima layanan dapat berupa:

No	Komponen Standar	Kompenisasi yang diberikan
1	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari timker/pokja dan pemberi layanan2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait dengan kesalahan layanan yang diadukan3. Pemberian souvenir sebagai tanda permintaan maaf
2	Prosedur layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari timker/pokja dan pemberi layanan2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait dengan kesalahan prosedur layanan yang diadukan3. Pemberian souvenir sebagai tanda permintaan maaf
3	Jangka Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari timker/pokja dan pemberi layanan

		<ol style="list-style-type: none">2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait dengan kesalahan layanan yang diadakan3. Pemberian prioritas waktu tanpa mengantri terlebih dahulu4. Pemberian souvenir sebagai tanda permintaan maaf
4	Biaya/Tarif layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari timker/pokja dan pemberi layanan2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait dengan kesalahan layanan yang diadakan3. Pemberian souvenir sebagai tanda permintaan maaf
5	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari timker/pokja dan pemberi layanan2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait dengan kesalahan layanan yang diadakan3. Pemberian souvenir sebagai tanda permintaan maaf

- i) Kepada pegawai yang memberikan layanan tidak sesuai standar dianggap lalai dalam menjalankan tugas dan diberikan sanksi berupa teguran dan pembinaan.
- j) Komplain layanan yang tidak sesuai dengan standar akan menjadi evaluasi internal bagi layanan public pada Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabuba.

D. PENUTUP

Pedoman pemberian kompensasi untuk pengguna layanan yang mendapatkan layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan ini dibuat untuk memberikan jaminan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan dan SOP setiap layanan serta berpegang teguh pada standar periku pelayanan prima pada Loka Labkesmas Waikabubak

Waikabubak, 14 Desember 2024
Kepala Loka Labkesmas Waikabubak



Majematang Mading, S.KM.,M.Ked Trop