



PEMERINTAH KABUPATEN KAIMANA

DINAS KESEHATAN

Jalan Casuarina No.5 Telp. 0957-21209 Kaimana 98654 Provinsi Papua Barat

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA

NOMOR: 800/02.c/DINKES-KMN/2026

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN YANG
MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA,

- Menimbang** :
- a. bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan kepastian, kemudahan, kecepatan, transparansi, akuntabilitas, keamanan, kenyamanan, dan perlakuan yang adil kepada setiap penerima layanan;
 - c. bahwa dalam pelaksanaan pelayanan dimungkinkan terjadi ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima masyarakat dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, baik berupa keterlambatan, kesalahan administrasi, ketidaksesuaian prosedur, tidak terpenuhinya jangka waktu pelayanan, maupun bentuk ketidaksesuaian pelayanan lainnya;
 - d. bahwa untuk memberikan kepastian, perlindungan, dan rasa keadilan kepada penerima layanan serta sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik terhadap ketidaksesuaian pelayanan, perlu diberikan kompensasi sesuai dengan tingkat dan jenis ketidaksesuaian pelayanan;
 - e. bahwa pemberian kompensasi merupakan salah satu bentuk komitmen Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan;
 - f. bahwa untuk menjamin pemberian kompensasi dilaksanakan secara objektif, transparan, terukur, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu ditetapkan

mekanisme, persyaratan, bentuk, tata cara, dan pencatatan pemberian kompensasi;

- g. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a sampai dengan huruf f, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana tentang Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan.

Mengingat

- :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengatur pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah;
 9. Peraturan Bupati Kaimana Nomor 42 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Kaimana;
 10. Peraturan Bupati Kaimana Nomor 37 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kaimana.
 11. Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana yang telah ditetapkan;

12. Maklumat Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana;
- Memperhatikan :**
1. Hasil evaluasi penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana;
 2. Hasil monitoring dan evaluasi pelayanan publik;
 3. Hasil pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat;
 4. Hasil survei kepuasan masyarakat;
 5. Kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU Menetapkan kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan yang terbukti menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.

KEDUA Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan bentuk tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan perlindungan, kepastian, dan keadilan kepada masyarakat serta mendorong perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

KETIGA Kompensasi diberikan apabila berdasarkan hasil verifikasi dan/atau pemeriksaan dinyatakan bahwa:

- a. pelayanan tidak diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. pelayanan diberikan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan;
- c. terdapat kesalahan administrasi yang berasal dari penyelenggara pelayanan;
- d. terdapat ketidaksesuaian prosedur pelayanan yang berasal dari petugas/penyelenggara;
- e. penerima layanan tidak memperoleh informasi pelayanan sebagaimana seharusnya;
- f. terdapat ketidaksesuaian produk pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan; atau
- g. terdapat bentuk ketidaksesuaian lainnya yang berdasarkan hasil pemeriksaan dinyatakan merupakan tanggung jawab penyelenggara pelayanan.

KEEMPAT Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- a. jenis pelayanan;
- b. jenis ketidaksesuaian;

- c. tingkat kesalahan;
- d. tingkat dampak terhadap penerima layanan;
- e. lamanya keterlambatan;
- f. kewajiban penerima layanan yang telah dipenuhi;
- g. hasil verifikasi pengaduan; dan
- h. kemampuan serta ketentuan administrasi dan keuangan pemerintah daerah.

KELIMA

Bentuk kompensasi dapat berupa:

- a. permohonan maaf secara lisan atau tertulis;
- b. pemberian penjelasan dan klarifikasi secara resmi;
- c. pemberian pelayanan prioritas;
- d. percepatan penyelesaian pelayanan;
- e. pengurangan pelayanan tanpa biaya tambahan apabila ketidaksesuaian berasal dari penyelenggara;
- f. perbaikan atau penggantian produk pelayanan yang tidak sesuai, sepanjang menjadi kewenangan Dinas Kesehatan;
- g. pengembalian biaya pelayanan yang telah dibayarkan apabila terdapat dasar hukum dan ketentuan tarif yang memungkinkan;
- h. fasilitasi penyelesaian administrasi yang tertunda akibat kesalahan penyelenggara; dan/atau
- i. bentuk kompensasi nonfinansial lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEENAM

Kompensasi tidak diberikan apabila ketidaksesuaian pelayanan disebabkan oleh:

- a. kesalahan atau kelalaian penerima layanan;
- b. persyaratan pelayanan tidak dipenuhi oleh penerima layanan;
- c. data atau dokumen yang diberikan penerima layanan tidak benar;
- d. keadaan kahar/force majeure;
- e. gangguan yang berada di luar kendali penyelenggara;
- f. perubahan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. keterbatasan atau gangguan sistem yang bukan disebabkan oleh kelalaian penyelenggara; atau
- h. kondisi lain yang setelah dilakukan verifikasi dinyatakan bukan merupakan tanggung jawab Dinas Kesehatan.

KETUJUH

Pemberian kompensasi hanya dapat dilakukan setelah melalui proses:

- a. penerimaan pengaduan atau laporan;
- b. registrasi;
- c. penelaahan dan pengklasifikasian;
- d. verifikasi;

	e. pemeriksaan apabila diperlukan; f. penetapan bahwa terjadi ketidaksesuaian pelayanan; g. penetapan bentuk kompensasi; dan h. pencatatan serta dokumentasi pemberian kompensasi.
KEDELAPAN	Penerima layanan yang merasa memperoleh pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dapat mengajukan pengaduan melalui saluran pengaduan yang disediakan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.
KESEMBILAN	Petugas pengelola pengaduan wajib melakukan verifikasi terhadap pengaduan yang menjadi dasar pemberian kompensasi secara objektif, transparan, tidak diskriminatif, dan dapat dipertanggungjawabkan.
KESEPULUH	Setiap pemberian kompensasi wajib dituangkan dalam dokumen administrasi paling sedikit memuat: a. identitas penerima layanan; b. nomor registrasi pengaduan; c. jenis pelayanan; d. bentuk ketidaksesuaian pelayanan; e. hasil verifikasi; f. bentuk kompensasi; g. tanggal pemberian kompensasi; h. petugas yang menangani; dan i. bukti penerimaan kompensasi.
KESEBELAS	Pengelola Pengaduan wajib menyusun laporan pemberian kompensasi secara berkala paling sedikit setiap semester dan tahunan sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi pelayanan publik.
KEDUABELAS	Hasil monitoring dan evaluasi pemberian kompensasi digunakan sebagai bahan: a. perbaikan Standar Pelayanan; b. perbaikan SOP; c. peningkatan kompetensi petugas; d. perbaikan sarana dan prasarana; e. peningkatan pengawasan internal; f. penyempurnaan sistem pengaduan; dan g. peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.
KETIGABELAS	Dalam hal ketidaksesuaian pelayanan disebabkan oleh pelanggaran disiplin, kelalaian, atau tindakan petugas yang bertentangan dengan ketentuan, pemberian kompensasi kepada penerima layanan tidak menghapus kewajiban untuk melakukan pembinaan atau tindakan administratif/disiplin sesuai ketentuan yang berlaku.
KEEMPATBELAS	Pelaksanaan pemberian kompensasi tidak menghilangkan hak penerima layanan untuk menyampaikan pengaduan,

keberatan, atau menempuh mekanisme lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

KELIMABELAS

Segala biaya yang timbul sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada anggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana sesuai dengan ketentuan pengelolaan keuangan daerah dan ketersediaan anggaran.

KEENAMBELAS

Ketentuan mengenai jenis, persyaratan, kriteria, bentuk, mekanisme, dan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

KETUJUHBELAS

Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kaimana
Pada tanggal 13 Januari 2026



KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KAIMANA

ARIFIN SIRFEFA
NIP. 19680418 198803 1 006

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN KAIMANA
NOMOR : 800/02.c/DINKES-KMN/2026
TANGGAL : 13 Januari 2026
Tentang
Pemberian kompensasi kepada penerima layanan
yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan
standar pelayanan

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN

I. Ketentuan Umum

1. Pengertian

Dalam keputusan ini yang dimaksud dengan:

- a. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. **Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.
- c. **Penerima Layanan** adalah masyarakat atau pihak yang memperoleh pelayanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana.
- d. **Ketidaksesuaian Pelayanan** adalah kondisi ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi satu atau lebih komponen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. **Kompensasi Pelayanan** adalah bentuk tanggung jawab penyelenggara pelayanan kepada penerima layanan sebagai akibat pelayanan yang terbukti tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- f. **Pengaduan** adalah penyampaian keluhan, laporan, aspirasi, saran, dan/atau masukan masyarakat mengenai pelayanan.
- g. **Verifikasi** adalah proses pemeriksaan terhadap kebenaran informasi yang disampaikan dalam pengaduan.

II. Prinsip Pemberian Kompensasi

Pemberian kompensasi dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. keadilan;
2. objektivitas;
3. transparansi;
4. akuntabilitas;
5. kepastian;

6. proporsionalitas;
7. tidak diskriminatif;
8. kepentingan penerima layanan;
9. kemudahan;
10. ketepatan waktu; dan
11. perbaikan pelayanan berkelanjutan.

III. Kriteria Ketidaksesuaian Pelayanan

No	Bentuk Ketidaksesuaian	Contoh
1	Keterlambatan pelayanan	Pelayanan melebihi waktu yang tercantum dalam standar
2	Kesalahan administrasi	Data/dokumen salah akibat petugas
3	Prosedur tidak sesuai	Petugas tidak melaksanakan prosedur yang ditetapkan
4	Informasi tidak lengkap	Penerima layanan tidak memperoleh informasi yang seharusnya
5	Produk pelayanan tidak sesuai	Produk/dokumen pelayanan tidak sesuai ketentuan
6	Pelayanan tidak diberikan	Pelayanan yang seharusnya tersedia tidak diberikan tanpa alasan sah
7	Perlakuan tidak sesuai	Pelayanan tidak diberikan secara adil/tidak diskriminatif
8	Ketidaksesuaian lainnya	Ditentukan berdasarkan hasil verifikasi

IV. Tingkat Ketidaksesuaian

Tingkat	Kriteria	Bentuk Kompensasi Utama
Ringan	Tidak menimbulkan kerugian material dan dapat segera diperbaiki	Permohonan maaf, klarifikasi, perbaikan segera
Sedang	Menimbulkan keterlambatan atau ketidaknyamanan yang nyata	Prioritas/percepatan pelayanan, layanan ulang, klarifikasi tertulis
Berat	Menimbulkan dampak signifikan akibat kesalahan penyelenggara	Perbaikan/penggantian layanan, pengembalian biaya bila

		memiliki dasar hukum, dan tindakan korektif
Sangat Berat	Menimbulkan dampak serius dan memerlukan penanganan pimpinan	Penanganan khusus, pemeriksaan internal, tindakan korektif dan bentuk kompensasi sesuai ketentuan

V. Bentuk Kompensasi

A. Kompensasi Nonfinansial

1. Permohonan maaf.
2. Klarifikasi tertulis.
3. Pelayanan prioritas.
4. Percepatan pelayanan.
5. Pengulangan pelayanan.
6. Perbaikan dokumen.
7. Penggantian produk layanan yang salah.
8. Fasilitasi penyelesaian administrasi.
9. Pendampingan penyelesaian pelayanan.

B. Kompensasi Finansial

Kompensasi dalam bentuk finansial hanya dapat diberikan apabila:

1. memiliki dasar hukum;
2. terdapat dasar penganggaran;
3. memenuhi ketentuan pengelolaan keuangan daerah;
4. terdapat bukti pembayaran atau kerugian yang dapat dipertanggungjawabkan; dan
5. telah mendapat persetujuan pejabat yang berwenang.

Dengan demikian, **kompensasi uang tidak diberikan secara otomatis** hanya karena terjadi keterlambatan pelayanan.

VI. Persyaratan Memperoleh Kompensasi

Penerima layanan dapat memperoleh kompensasi apabila:

1. telah memenuhi persyaratan pelayanan;

2. telah memenuhi kewajiban sebagai penerima layanan;
3. terdapat ketidaksesuaian pelayanan;
4. ketidaksesuaian tersebut merupakan tanggung jawab penyelenggara;
5. pengaduan telah diverifikasi; dan
6. hasil verifikasi menyatakan pengaduan benar atau sebagian benar.

VII. Tata Cara Pemberian Kompensasi

Tahap 1 – Pengaduan

Penerima layanan menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi Dinas Kesehatan.

Tahap 2 – Registrasi

Petugas memberikan nomor registrasi pengaduan.

Tahap 3 – Penelaahan

Tim melakukan penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan.

Tahap 4 – Verifikasi

Tim memeriksa:

- dokumen;
- kronologi;
- petugas/unit terkait;
- waktu pelayanan;
- Standar Pelayanan;
- bukti pendukung.

Tahap 5 – Penetapan

Apabila terbukti terjadi ketidaksesuaian pelayanan, Ketua Tim menyusun rekomendasi bentuk kompensasi untuk mendapatkan persetujuan pejabat berwenang.

Tahap 6 – Pemberian Kompensasi

Kompensasi diberikan kepada penerima layanan sesuai hasil penetapan.

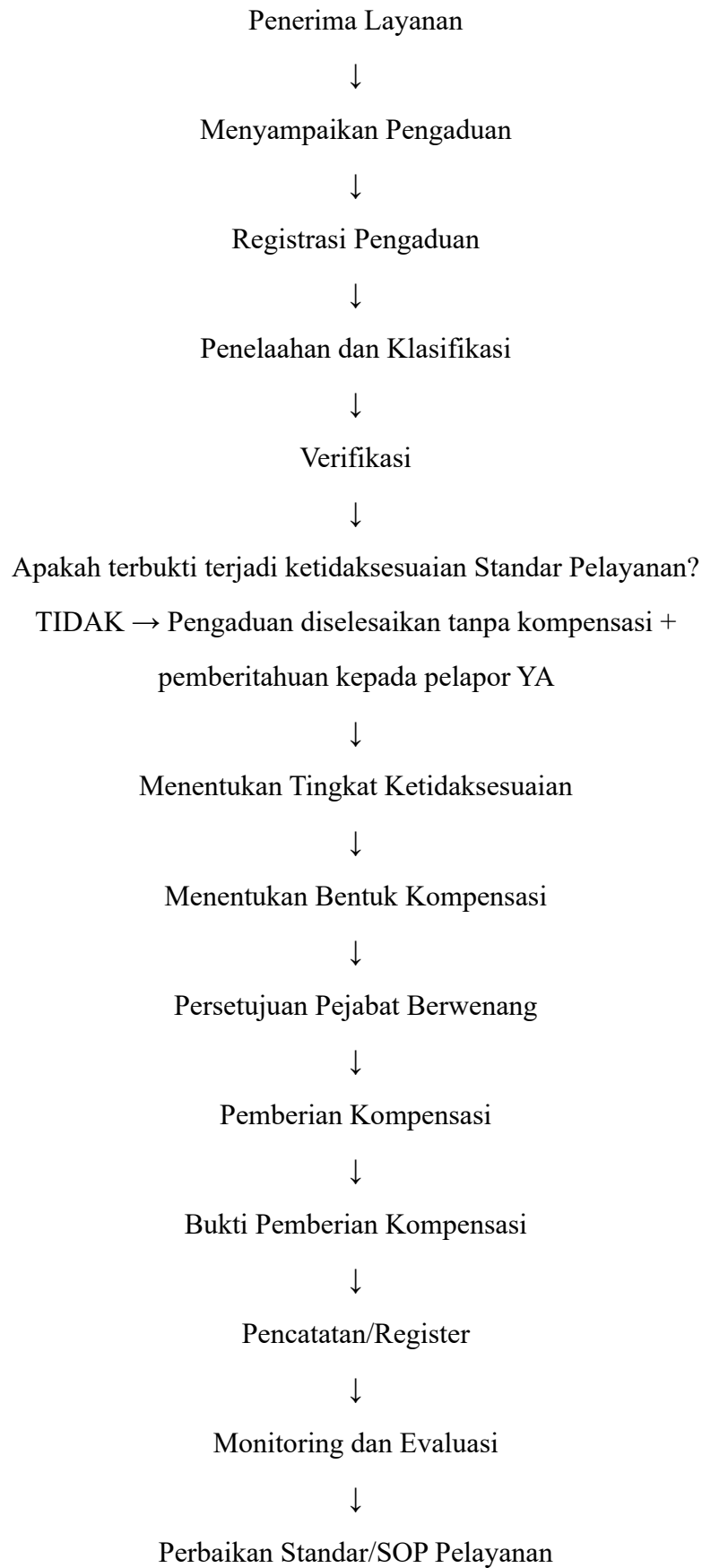
Tahap 7 – Dokumentasi

Pemberian kompensasi dicatat dalam Register Kompensasi Pelayanan.

Tahap 8 – Evaluasi

Data kompensasi dianalisis untuk menentukan tindakan perbaikan pelayanan.

VIII. Alur Pemberian Kompensasi



IX. Jangka Waktu

Tahapan	Waktu
Registrasi pengaduan	Maksimal 1 hari kerja
Penelaahan awal	Maksimal 1 hari kerja
Verifikasi	Maksimal 3 hari kerja
Penetapan kompensasi	Maksimal 2 hari kerja setelah verifikasi
Pemberian kompensasi	Maksimal 3 hari kerja setelah ditetapkan
Dokumentasi	Pada saat kompensasi diberikan

Untuk pengaduan yang membutuhkan pemeriksaan khusus, jangka waktu dapat disesuaikan dengan kompleksitas permasalahan dan diberitahukan kepada penerima layanan.

X. Unit/Petugas Yang Bertanggung Jawab

Jabatan	Tanggung Jawab
Kepala Dinas	Penanggung jawab kebijakan
Sekretaris Dinas	Pengarah dan pengendali
Ketua Tim Pengelola Pengaduan	Koordinator pelaksanaan
Tim Verifikasi	Memeriksa kebenaran pengaduan
Bidang/Unit terkait	Memberikan klarifikasi dan melakukan perbaikan
Pengelola Pengaduan	Administrasi dan dokumentasi
Petugas Pelayanan	Melaksanakan kompensasi sesuai penetapan

XI. Monitoring Dan Evaluasi

Monitoring dilakukan paling sedikit setiap bulan terhadap:

1. jumlah pengaduan;
2. jumlah ketidaksesuaian pelayanan;
3. jumlah penerima kompensasi;
4. jenis kompensasi;
5. waktu penyelesaian;
6. unit yang paling banyak menerima pengaduan;
7. penyebab ketidaksesuaian;

8. tindak lanjut perbaikan.

Evaluasi dilakukan paling sedikit setiap triwulan dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

XII. Register Kompensasi

No	Nomor Pengaduan	Tanggal	Jenis Pelayanan	Ketidaksesuaian	Tingkat	Bentuk Kompensasi	Tanggal Pemberian	Petugas	Status
1									
2									
3									
4									
5									

XIII. Dokumen Pendukung

Setiap pemberian kompensasi paling sedikit dilengkapi:

1. Formulir Pengaduan;
2. Form Penelaahan dan Pengklasifikasian;
3. Hasil Verifikasi;
4. Berita Acara Penyelesaian Pengaduan;
5. Keputusan/Rekomendasi Pemberian Kompensasi;
6. Bukti Pemberian Kompensasi;
7. Dokumentasi;
8. Register Kompensasi;
9. Bukti penyampaian kepada penerima layanan.

XIV. Ketentuan Penutup

Pedoman pemberian kompensasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kaimana tentang Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pedoman ini dievaluasi secara berkala dan dapat dilakukan perubahan apabila terdapat perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan, Standar Pelayanan, struktur organisasi, jenis pelayanan, atau kebutuhan masyarakat.

Ditetapkan di Kaimana
Pada tanggal 13 Januari 2026



KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KAIMANA

ARIFIN SIRFEFA
NIP. 19680418 198803 1 006