



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS KESEHATAN

Jalan Veteran No. 15 Singaraja

 (0362) 21789

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BULELENG
NOMOR: 800/4576/VII/DINKES TAHUN 2021
TENTANG

STANDAR PENGADUAN, PENGHARGAAN, HUKUMAN, DAN
KOMPENSASI PADA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KESEHATAN KABUPATEN BULELENG

1). Umum

Reformasi Birokrasi adalah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya untuk melaksanakan pelayanan publik bagi masyarakat. Dengan terwujudnya *good governance* diharapkan Pemerintah mampu memberikan kinerja yang terbaik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan menjadi pelayan publik yang prima bagi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 - 2019, maka program, kegiatan dan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional tingkat Mikro pada Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dibagi ke dalam 8 (delapan) area perubahan yaitu, Mental Aparatur, Pengawasan, Akuntabilitas, Kelembagaan, Tatalaksana, SDM Aparatur, Peraturan Perundang Undangan dan Pelayanan Publik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan capaian pada area Perubahan Pelayanan Publik guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng telah melaksanakan perubahan-perubahan diantaranya selalu melaksanakan perubahan dan peningkatan kualitas pelayanan bidang kesehatan melalui kegiatan Workshop Mutu Pelayanan dan Peningkatan Pengetahuan tentang Indikator Mutu Rumah Sakit dan Pelatihan, Bintek, Sosialisasi bidang pelayanan kesehatan sehingga masyarakat lebih mudah, cepat, transparan dalam mendapatkan layanan yang lebih baik sehingga mencegah terjadinya Korupsi Kolusi dan Nepotisme.

Bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, perlu diterapkan prinsip pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi khususnya bagi unit kerja dan/atau petugas pelaksana pelayanan publik serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik jika terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar layanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng hal ini sejalan dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan/diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng kepada pemangku kepentingan atau masyarakat adalah sebagaimana yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng tentang Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

2). Dasar Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
- b) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- c) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 121, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5258);
- f) Peraturan Bupati Buleleng Nomor: 4 Tahun 2021 tentang Tambahan Penghasilan Kepada Pegawai Aparatur Sipil Negara

3. PENANGANAN PENGADUAN

Mekanisme pengaduan

1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditunjukkan kepada: Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Jalan Veteran No 15 Singaraja Bali.
2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via telpon atau fax dengan nomortelp/sms/wa : 0362 21789.
3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui laman Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng:dinkes.bulelengkab.go.id
4. Menyampaikan pengaduan melalui LAPOR SP4N Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan Kotak Saran yang sudah di sediakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

4.PENGADUAN

Mekanisme pengaduan

1. Pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan secara tertulis yang ditunjukkan kepada: Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng Jalan Veteran No 15 Singaraja Bali.
2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via telpon atau fax dengan nomortelp/sms/wa : 0362 21789.
3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui laman Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng:dinkes.bulelengkab.go.id
4. Menyampaikan pengaduan melalui LAPOR SP4N Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan Kotak Saran yang sudah di sediakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

5. PENGHARGAAN

A. Pemberian Penghargaan

Penghargaan atau award diberikan kepada pelaksana layanan publik atas dasar prestasi kerja, hasil kerja (kinerja), dan usaha yang membawa harum nama lembaga.

Penghargaan dapat berupa kata - kata (lisan), pemberian sertifikat, piagam, dan atau berbentuk barang. Jenis penghargaan yang diberikan bergantung kepada berbagai kriteria, antara lain jenis pengabdian, prestasi, jasa, dan bentuk lain yang sangat menguntungkan bagi kemajuan dan peningkatan layanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Jenis penghargaan dapat berupa:

- 1) Pujian secara lisan;
- 2) Ucapan terima kasih;
- 3) Sertifikat keberhasilan;
- 4) Surat penghargaan;
- 5) Hadiah berupa barang/ cinderamata;
- 6) Peningkatan fasilitas;

B. Pelaksanaan Pemberian Penghargaan

Setiap pelaksana pada unit layanan publik berhak mendapat penghargaan bila berprestasi dan membawa nama baik Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng. Dalam hal pemberian penghargaan akan dilibatkan pihak yang berwenang memberi penghargaan dan proses pemberian penghargaan.

1. Pihak yang berwenang memberi penghargaan adalah:

- A. Kepala Seksi (Kasi) Data dan Informasi, bila sifatnya intern atau dalam lingkup kecil.
- B. Kepala Sub bagian Umum (Kasubag), bila sifatnya lebih luas.
- C. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng bila sifatnya membawa nama baik lembaga atau yang diusulkan oleh lembaga.

2. Proses Pemberian Penghargaan

Pemberian penghargaan dilaksanakan setelah proses berikut:

- A. Kasi data dan informasi, sebelum memberikan penghargaan meminta kepada yang bersangkutan memberikan data sebagai bukti berprestasi atau berjasa baik berupa sumbangan pemikiran atau karya nyata.
- B. Kasubag Umum, sebelum memberi penghargaan, meneliti dahulu data yang diusulkan oleh tim pada unit pelayanan terpadu.

C. Kepala, sebelum memberi penghargaan, meneliti dahulu data yang diusulkan oleh tim khusus yang dibentuk untuk maksud tersebut.

5. HUKUMAN

Jenis Pelanggaran

Jenis pelanggaran oleh pelaksana yang dapat dikenai hukuman antara lain:

1. Bersikap dan bertindak yang dapat merongrong, menjatuhkan nama baik Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
2. Merongrong kewibawaan pejabat dilingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dalam menjalankan tugas dan kewajiban.
3. Bertindak menyalahgunakan dan melampaui wewenang yang ada padanya.
4. Bertindak sewenang-wenang dan tidak adil baik terhadap internal customer maupun external customer.
5. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun di dalam menjalankan tugas dan kewajibannya untuk kepentingan pribadi atau golongan
6. Melawan dan menolak tugas dari atasan.
7. Menghalangi dan mempersulit customer dalam mendapatkan layanan yang telah ditetapkan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.
8. Melakukan pengotoran/pengrusakan, berbuat curang serta memalsukan surat / dokumen yang sah seperti nilai, sertifikat dan dokumen lain.
9. Melakukan tindakan kesusilaan baik dalam sikap, perkataan, tulisan maupun gambar yang melukai perasaan customer.
10. Menyalahgunakan nama, lambang, tanda Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
11. Memeras, berjudi, membawa, menyalahgunakan obat-obat terlarang di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.
12. Mengadu domba dan menghasut antar pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng
13. Dan lain-lain yang dilarang oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Jenis Hukuman

Jenis hukuman atau sanksi terhadap pelaksana layanan :

1. Setiap pelaksana layanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng yang melakukan pelanggaran dikenaisanksi.
2. Sanksi yang dikenakan kepada pelaksana dapat berupa :
 - a. Teguran lisan dengan penekanan pada perbaikan pelanggaran
 - b. Teguran tertulis dengan penekanan pada perbaikan pelanggaran
 - c. Peringatan keras
 - d. Penundaan kenaikan gaji berkala
 - e. Penundaan kenaikan pangkat
 - f. Penundaan pangkat
 - g. Pembebasan tugas
 - h. Pemberhentian

6. KOMPENSASI

Kompensasi atau ganti rugi dapat diberikan kepada penerima layanan yang merasa dirugikandalam menerima pelayanan, dengan ketentuan sebagai berikut: *Pertama*, terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi dari pihak yang merasadirugikan. 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

Kedua, ada penyimpangan atau ketidaksesuaian penyelenggaraan dengan standar pelayananakibat kesalahan penyelenggara atau pelaksana.

Ketiga, pelayanan yang dapat diadukan adalah semua jenis layanan yang menjadi kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng secara langsung yang tidak berkaitan dan atau tidak dipengaruhi oleh tugas dan tanggungjawab lembaga lain.

Keempat, ada kerugian materiil dan atau immateriel yang diderita oleh penerima layanan selama menerima layanan.

Kelima, penerima layanan telah memenuhi kewajibannya dengan mengikuti semua ketentuan dan mekanisme pelayanan yang diberlakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.

Keenam, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku pada masing-masing sektor.

Jenis Kompensasi

Jenis kompensasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng 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 material

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

3. 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 Singaraja
Pada tanggal 01 Juli 2021

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BULELENG.



dr. Sucipto S. Ked. MAP
NIP. 19700116 200312 1005