



**PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR
DINAS KESEHATAN**

Jl. Dr. Sam Ratulangi Nomor : 1 Biak Papua Kode Pos 98115
E - Mail :dinkesbyak@gmail.com
BIAK NUMFOR - PAPUA KODE POS 98115

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN BIAK NUMFOR
NOMOR 188.4 / 01.SK / TAHUN 2023
TENTANG**

**KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN
TIDAK SESUAI**

Menimbang

- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Numfor, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional.
- b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai.
- c. Bahwa untuk kepentingan tersebut diatas, perlu diterbitkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan tentang Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor.

Mengingat

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Kesehatan No 49 Tahun 2016 tentang pedoman teknis pengorganisasian Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten

MEMUTUSKAN

Menetapkan

**PERATURAN KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BIAK NUMFOR TENTANG
KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI**

Kesatu

Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini

Kedua


Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional

Ketiga

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam surat keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan Di : Biak
Pada Tanggal : 2 Januari 2023
Kepala Dinas Kesehatan




Daud N. Duwiri, SKM., M.Kes
NIP. 19780202 199712 1 001

**KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN
TIDAK SESUAI DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BIAK NUMFOR**

1. Dinas Kesehatan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan profesional.
2. Pelayanan yang dilakukan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan, sehingga layanan menjadi tidak sesuai.
3. Layanan tidak sesuai bisa diakibatkan karena penundaan pelayanan yang berakibat pada lamanya waktu tunggu (Respon Time) untuk Pelayanan Publik.
4. Dinas Kesehatan memberikan informasi dan memberikan solusi sehingga masyarakat dapat memahami dan memilih alternatif solusinya akibat layanan yang tidak sesuai.
5. Apabila terjadi layanan tidak sesuai berupa perubahan pelayanan yang disebabkan oleh berbagai hal seperti kondisi gangguan jaringan, ataupun hal lain yang menyebabkan keterlambatan pelayanan Dinas Kesehatan perlu memberikan kompensasi kepada penerima layanan.
6. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di Bidang Yankes Dinas Kesehatan Kabupaten Biak Numfor adalah sebagai berikut :
 - a. Keterlambatan pelayanan pembuatan rekomendasi JKN KIS APBD
 - Petugas resepsionis menginformasikan kepada masyarakat untuk memberikan penjelasan bahwa akan terjadi keterlambatan pelayanan yang dikarenakan gangguan jaringan ataupun atasan yang menandatangani rekomendasi JKN tidak berada di tempat, sehingga akan terjadi waktu pelayanan tertunda.
 - b. Keterlambatan pelayanan Public Safety Care(PSC)
 - Jika pasien menggunakan kendaraan umum menuju RSUD rujukan maka petugas PSC membantu berkoordinasi dengan Rumah sakit tujuan agar pasien segera bisa dilayani.
 - Petugas PSC menginformasikan kepada keluarga pasien terkait alasan keterlambatan pelayanan PSC karna berbagai faktor seperti terlambatnya penyampaian informasi penjemputan pasien dari operator.

c. Penundaan Pembayaran Biaya Rujukan untuk pasien Biak :

- Tim verifikator menyampaikan alasan penundaan pelayanan Biak sehat karena salah satu anggota tim verifikator belum menandatangani berkas disebabkan tidak ada di tempat.
- Mencarikan solusi agar salah satu anggota tim verifikator didelegasikan kepada anggota tim verifikator lain dan atas rekomendasi Kepala Dinas Kesehatan.

d. Penundaan Layanan Laik Hygienis Sanitasi

- Petugas resepsionis menginformasikan kepada masyarakat bahwa akan terjadi keterlambatan pelayanan yang dikarenakan gangguan jaringan ataupun atasan yang menandatangani rekomendasi Laik Hygienis Sanitasi tidak berada di tempat, sehingga akan terjadi waktu pelayanan tertunda.

e. Penundaan Rekomendasi SIP Bagi Tenaga Kesehatan, PIRT, APOTEK, Toko Obat, Dokter Praktek Perseorangan (DPP)

- Petugas resepsionis menginformasikan kepada masyarakat bahwa akan terjadi keterlambatan pelayanan yang dikarenakan gangguan jaringan ataupun atasan yang menandatangani rekomendasi tidak berada di tempat, sehingga terjadi waktu pelayanan tertunda.

Kompensasi yang diberikan:

Petugas resepsionis wajib menyampaikan permohonan maaf pada masyarakat baik lewat secara langsung (tatap muka) maupun via kontak (via WA/SMS).

Ditetapkan di : Biak

Pada Tanggal : 2. Januari 2023

Kepala Dinas Kesehatan

DAUD N. DUWIRI, SKM, M.Kes
NIP.19780202 199712 1 001