

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN

NOMOR HK.02.02/A/4017/2024

TENTANG

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG
DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KANTOR PUSAT KEMENTERIAN KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN,

Menimbang : a. sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan, termasuk memuat kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar;

b. bahwa terhadap pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar, penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan harus memberikan kompensasi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan tentang Pedoman Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Kesehatan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1050);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 156);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR PUSAT KEMENTERIAN KESEHATAN.

KESATU : Menetapkan Pedoman Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Kesehatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang

merupakan bagian tidak terpisahkan dalam keputusan Sekretaris Jenderal ini.

- KEDUA : Pemberian kompensasi yang diberikan berupa barang seperti air minum, souvenir, dan/atau bentuk lain yang mengakibatkan pengeluaran pendanaan, disesuaikan dengan kemampuan masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat pelaksanaan dari pemberian kompensasi dibebankan pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik di Kantor Pusat Kementerian Kesehatan.
- KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 24 Juli 2024
SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN KESEHATAN,

ttd.

KUNTA WIBAWA DASA NUGRAHA

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan;
2. Direktur Jenderal Tenaga Kesehatan;
3. Direktur Jenderal Kefarmasian dan Alat;
4. Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit;
5. Direktur Jenderal Kesehatan Masyarakat;
6. Inspektur Jenderal;
7. Kepala Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan; dan
8. Para Kepala Biro dan Kepala Pusat Sekretariat Jenderal.

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum
Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan,


Indah Febrianti, S.H., M.H.
NIP 197802122003122003

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN KESEHATAN
NOMOR HK.02.02/A/4017/2024
TENTANG
PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS
PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KANTOR PUSAT KEMENTERIAN
KESEHATAN

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG
DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KANTOR PUSAT KEMENTERIAN KESEHATAN

A. PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik. Maklumat tersebut memuat pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik, pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Kementerian Kesehatan berkomitmen bahwa pelaksanaan pelayanan publik dipastikan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik. Terhadap pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar, penyelenggara pelayanan publik di lingkungan

Kementerian Kesehatan harus memberikan kompensasi kepada penerima layanan.

Pedoman Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Kesehatan merupakan acuan bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan dalam memberikan kompensasi apabila terdapat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditentukan.

2. Tujuan

Penyusunan Pedoman Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Kesehatan bertujuan untuk:

- a. sebagai acuan bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan dalam memberikan kompensasi kepada penerima layanan yang mendapatkan pelayanan publik tidak sesuai standar pelayanan publik;
- b. menciptakan budaya pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan yang prima, transparan, dan efisien;
- c. membangun integritas pegawai di unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan;
- d. mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian negara dan kerugian penerima layanan; dan
- e. memastikan pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan diberikan sesuai dengan standar pelayanan publik.

3. Ruang lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Kesehatan terdiri atas:

- a. bentuk pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan publik yang mungkin terjadi; dan
- b. bentuk kompensasi atas pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan publik,

baik secara luring (*on site*) maupun daring (*online*).

B. KATEGORI PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Kesehatan terdiri atas kategori:

1. ringan;
2. sedang; dan
3. berat.

C. JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Kesehatan ditentukan berdasarkan:

1. ketidaksesuaian waktu;
2. ketidaksesuaian biaya;
3. ketidaksesuaian prosedur;
4. ketidaksesuaian fasilitas; dan
5. ketidaksesuaian produk.

D. BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Terhadap pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan publik, diberikan kompensasi dalam bentuk:

1. permohonan maaf, baik secara lisan maupun tertulis;
2. penyediaan air minum, majalah;
3. pemberian souvenir;
4. pemberian prioritas pelayanan;
5. pemberian pelayanan ekstra; dan
6. pemberian jaminan transparansi dan informasi hasil pembinaan internal.

E. MATRIKS URAIAN

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik yang Mungkin Terjadi dan Bentuk Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Secara Luring (*On Site*)

Kategori	Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG MUNGKIN TERJADI					
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 30 s.d 60 menit dari standar waktu pelayanan.	1. Tidak memberikan Informasi secara terbuka terkait biaya pelayanan (gratis/ berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan. 2. Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran.	Penjelasan/arahan dari petugas yang tidak jelas dan lengkap sehingga penerima layanan keliru dalam memahami prosedur dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materil/immateril.	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi. misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga penerima layanan menunggu/mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut (melebihi 10 s.d 30 menit).	Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai identitas penerima layanan dalam produk pelayanan administrasi (Pendaftaran).
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK					
Ringan	1. Menyediakan air minum dan majalah baca. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.	1. Pemberi layanan segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka kepada penerima layanan. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.	1. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan. 2. Mengantar penerima layanan hingga tempat layanan yang dibutuhkan.	1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.	1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.

Kategori	Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG MUNGKIN TERJADI					
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 60 menit dari standar waktu pelayanan.	1. Tidak Ramah dalam Menyampaikan Informasi PNPB Layanan.	1. Pemberi layanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan. 2. Pemberi layanan menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan terganggunya proses pelayanan.	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi. misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga penerima layanan menunggu/mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut (melebihi 30 menit).	Tidak lengkapnya pengisian dokumen pemeriksaan mengakibatkan kerugian/dampak pada penerima layanan.
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK					
Sedang	Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili.	1. Memberikan souvenir berupa pulpen. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili.	1. Memberikan prioritas pelayanan penerima layanan dikemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum). 2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili.	1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki fasilitas tersebut dan mendampingi kelompok Difabel atau rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili.	1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi 2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili.

Kategori	Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG MUNGKIN TERJADI					
Berat	Waktu pelayanan melebihi 90 menit dari standar waktu pelayanan.	Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya.	1. Pemberi Layanan terbukti melakukan pemerasan atau kekerasan secara verbal terhadap penerima layanan. 2. Pemberi layanan terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materil/immaterial bagi penerima layanan.	Terdapat fasilitas rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan penerima layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat.	Terdapat produk layanan yang rusak misalnya alat pemeriksaan yang tidak berfungsi dan/atau mengakibatkan kerugian/dampak pada penerima layanan.
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK					
Berat	Permohonan maaf secara resmi dan tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili.	1. Permohonan maaf secara resmi dan tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili. 2. Pimpinan menjamin proses pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada penerima layanan.	1. Permohonan maaf secara resmi dan tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili. 2. Memberikan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan penerima layanan. 3. Pimpinan menjamin proses pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada penerima layanan.	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan. 2. Mengantarkan, mendamping dan membantu mengurus apabila diperlukan rujukan untuk mendapatkan perawatan kesehatan.	1. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili. 2. Segera memperbaiki produk layanan pada saat kejadian tersebut. 3. Memberikan prioritas pelayanan penerima layanan dikemudian hari pada layanan tersebut.

2. Identifikasi Bentuk Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik yang Mungkin Terjadi dan Bentuk Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik Secara Daring (*Online*)

Kategori	Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG MUNGKIN TERJADI					
Ringan	Waktu pelayanan kurang atau sama dengan 3 hari kerja dari Janji Layanan.		Penjelasan yang kurang jelas dari pemberi layanan kepada penerima layanan.	Sistem aplikasi layanan <i>error</i> /tidak dapat diakses. mengakses fasilitas tersebut (melebihi 10 s.d 30 menit).	
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK					
Ringan	Permohonan maaf secara tertulis oleh petugas.		Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	Pemberitahuan dan permohonan tertulis kepada pengguna layanan oleh petugas.	
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG MUNGKIN TERJADI					
Sedang	Waktu pelayanan kurang atau sama dengan 4-5 hari kerja dari Janji Layanan.		Penjelasan yang kurang jelas dari pemberi layanan kepada penerima layanan mengenai PNB, Permenkes, dan alur <i>Online</i> .	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi, misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga penerima layanan menunggu/mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut (melebihi 30 menit).	
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK					
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis oleh atasan langsung.		Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili.	1. Pemberitahuan dan permohonan tertulis kepada pengguna layanan oleh petugas. 2. Penghentian sementara waktu pelayanan kepada pengguna layanan selama aplikasi tidak dapat diakses.	

Kategori	Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG MUNGKIN TERJADI					
Berat	Waktu pelayanan lebih atau sama dengan 6 hari kerja dari janji layanan.		Pemberi layanan melakukan pemerasan atau kekerasan secara verbal.	Sistem aplikasi layanan <i>error</i> /tidak dapat diakses.	
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK					
Berat	Permohonan maaf secara tertulis oleh pimpinan.		Permohonan maaf secara resmi dan tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili.	Pemberitahuan dan permohonan tertulis kepada pengguna layanan oleh petugas. Penghentian sementara waktu pelayanan kepada pengguna layanan selama aplikasi tidak dapat diakses.	

F. MONITORING DAN EVALUASI

Unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan harus melaporkan pelaksanaan pemberian kompensasi atas pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik.

Kompilasi pelaporan pelaksanaan pemberian kompensasi atas pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan tersebut digunakan oleh Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik sebagai dasar monitoring dan evaluasi untuk dilaporkan kepada Menteri Kesehatan melalui Sekretaris Jenderal secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.

G. PENUTUP

Pedoman Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Kesehatan diharapkan dapat menjadi acuan bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan dalam memberikan kompensasi apabila terdapat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditentukan, sehingga berperan dalam menciptakan budaya pelayanan publik di lingkungan kantor pusat Kementerian Kesehatan yang prima, transparan, dan efisien.

SEKRETARIS JENDERAL
KEMENTERIAN KESEHATAN,

ttd.

KUNTA WIBAWA DASA NUGRAHA

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum
Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan,

Indah Febrianti, S.H., M.H.
NIP 197802122003122003