

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAYANAN PELAYANAN KESEHATAN  
KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
NOMOR HK.02.03/D.XLVI/171/2025  
TENTANG  
PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG  
DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
UNIT PELAYANAN KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN,

- Menimbang : a. bahwa 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 Unit Pelayanan Kesehatan harus memberikan kompensasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Unit pelayanan Kesehatan tentang Pedoman Pemberian kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Unit Pelayanan 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);
21. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
32. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
43. Peraturan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
54. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
65. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN RI TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIT PELAYANAN KESEHATAN.

- KESATU : Menetapkan Pedoman Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Unit Pelayanan

Kesehatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam keputusan Kepala Unit Pelayanan kesehatan ini.

KEDUA : Pemberian kompensasi yang diberikan berupa permintaan maaf, dan/bentuk lain yang mengakibatkan pengeluaran pendanaa, disesuaikan dengan kemampuan masing-masing unit penyelenggaran pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya, dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 14 Januari 2025

PLT. KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN,



NI NENGAH YUSTINA TUTUANITA

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAYANAN KESEHATAN  
NOMOR HK.02.02/D.XLVI/171/2025  
TENTANG  
PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS  
PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN TIDAK  
SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN UNIT PELAYANAN KESEHATAN

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN PUBLIK  
YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN UNIT PELAYANAN 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 meripakan pernyataan kesanggupan penyelenggara 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.

Unit Pelayanan 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 Unit Pelayanan kesehatan harus memberikan kompensasi kepada penerima layanan.

## 2. Tujuan

Penyusunan Pedoman Pemberian Kompensasi atas Pelayanan Publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Unit Pelayanan kesehatan bertujuan untuk:

- a. sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Kesehatan dalam memberikan kompensasi kepada penerima layanan yang mendapatkan pelayanan publik tidak sesuai standar pelayanan publik;
- b. menciptakan budaya pelayanan publik di lingkungan Unit Pelayanan Kesehatan yang prima, transparan, dan efisien;
- c. membangun integritas pegawai Unit Pelayanan Kesehatan;
- d. mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian negara dan kerugian di Unit Pelayanan Kesehatan;
- e. memastikan pelayanan publik di Unit pelayanan 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 Unit Pelayanan kesehatan terdiri atas:

- a. bentuk pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan yang mungkin terjadi; dan
- b. bentuk kompensasi atas pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan publik secara luring (*on site*).

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

Pelayanan publik yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Unit Pelayanan 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 Unit Pelayanan Unit Pelayanan 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;
3. Pemberian prioritas pelayanan.

# E. MATRIX URAIAN

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                                                                                                            | Cara/Prosedur/Kompetensi                                                                                                                                                                                | Fasilitas                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Produk                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG MUNGKIN TERJADI |                                                                                          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                 |
| Ringan                                                                                       | Waktu pelayanan1. Tidak memberikan melebihi 30 s.d 60 menit dari standar waktu pelayanan | Informasi secara terbuka terkait biaya pelayanan (gratis/ berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan. | 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         |                                                                                          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                 |

| Kategori                                                                                            | Waktu                                                           | Biaya                                                                  | Cara/Prosedur/Kompetensi                                                                                                                                                                                        | Fasilitas                                                                                                                                                                                                                                       | Produk                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ringan                                                                                              | 1. Menyediakan air, minum dan majalah baca.                     | 1. Pemberi layanan segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif. | 1. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.                                                                                                                                                           | 1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut.                                                                                                                                                                      | 1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan.        |
|                                                                                                     | 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.           | 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.                  | 2. Mengantar penerima layanan hingga tempat layanan yang dibutuhkan.                                                                                                                                            | 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.                                                                                                                                                                                           | 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pemberi layanan.                                                |
| IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN 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 PNBPN Layanan.             | 1. Pemberi layanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.<br>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 | Tidak lengkapnya pengisian dokumen pemeriksaan mengakibatkan kerugian/ dampak pada penerima layanan. |



| Kategori                                                                                            | Waktu                                                                 | Biaya                                                                                                             | Cara/Prosedur/Kompetensi                                                                                                                                                              | Fasilitas                                                                                                                                                                                                                                                 | Produk                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     |                                                                       |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                       | untuk mengakses fasilitas tersebut (melebihi 30 menit).                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                |
| 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.<br>2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili. | 1. Memberikan prioritas pelayanan penerima layanan dikemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum).<br>2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili. | 1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki fasilitas tersebut dan mendampingi kelompok.<br>2. Difabel atau rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut.<br>2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili. | 1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi.<br>2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili. |
| IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN 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.<br>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.<br>2. Pimpinan menjamin proses pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada | 1. Permohonan maaf secara resmi dan tertulis oleh pimpinan atau yang mewakili..<br>2. Memberikan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan penerima layanan<br>3. Pimpinan menjamin proses pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan | 1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan.<br>2. Mengantarkan, mendamping dan membantu mengurus apabila diperlukan rujukan untuk mendapatkan perawatan kesehatan. | 1. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung atau yang mewakili.<br>2. Segera memperbaiki produk layanan pada saat kejadian tersebut<br>3. Memberikan prioritas pelayanan penerima layanan dikemudian hari pada layanan |

|  |  |                   |                                                     |  |           |
|--|--|-------------------|-----------------------------------------------------|--|-----------|
|  |  | penerima layanan. | serta hasilnya disampaikan kepada penerima layanan. |  | tersebut. |
|--|--|-------------------|-----------------------------------------------------|--|-----------|

KEMENTERIAN KESEHATAN