



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS KESEHATAN

Jalan Pembangunan Sambas No. 99 Kec. Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 391691 Pos-el : dinaskesehatansambas@gmail.com

Laman: <https://dinkes.sambas.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS

NOMOR: 01.I TAHUN 2024

TENTANG

KEBIJAKAN PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN SANKSI (*PUNISHMENT*) KEPADA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK SERTA PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh Para Pelanggan Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas;
- b. bahwa untuk mengakodomir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan pada masing-masing bidang;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5036);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)

f

sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9;

7. Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indoensia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5542);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 932/Menkes/SK/VIII2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengembangan Sistem Informasi Kesehatan Provinsi dan Kabupaten/ Kota;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 92 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi Data dalam Sistem Informasi Kesehatan terintegrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1954);
17. Keputusan Bupati Sambas Nomor 61 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN TENTANG KEBIJAKAN PEMBERIAN PENGHARGAAN (*REWARD*) DAN SANSKI (*PUNISHMENT*) KEPADA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK SERTA PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2024



- KESATU : Menerapkan ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan pemberian penghargaan serta sanksi kepada petugas pemberi layanan di Lingkungagn Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas;
- KEDUA : Ketentuan mengenai pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan pemberian penghargaan serta sanksi petugas pemberi layanan di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas;
- KETIGA : Pemberian kompensasi sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA maka, masyarakat berhak atas kompensasi permohonan maaf dari petugas dan akan mengutamakan dan/atau menyelesaikan secepatnya;
- KEEMPAT : Hal-hal yang belum diatur dalam lampiran keputusan ini akan ditetapkan lebih lanjut dengan surat keputusan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Bahwa surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Sambas
Pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SAMPAS,

dr. GANJAR EKO PRABOWO, MM

NIP. 197306012005031001

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS
NOMOR 01.I TAHUN 2024

TENTANG KEBIJAKAN PEMBERIAN (*REWARD*) DAN SANKSI (*PUNISHMENT*) KEPADA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK SERTA PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2024

DASAR PEMBERIAN PENGHARGAAN (<i>REWARD</i>) DAN HUKUMAN (<i>PUNISHMENT</i>)				
NO	DASAR PEMBERIAN REWARD		DASAR PEMBERIAN PUNISHMENT	
	KONDISI	BENTUK REWARD	KONDISI	BENTUK PUNISHMENT
1	Pemberi layanan tidak menerima complain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/Standar Pelayanan)	Piagam penghargaan dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas	Pemberi layanan menerima complain (baik dari sisi waktu, kualitas layanan, kompetensi, tidak ada petugas, dan pelaksanaan SOP/Standar Pelayanan)	Teguran lisan kepada setiap penerima complain
2	Pemberi layanan mampu menciptakan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan	Usulan Promosi/ Kenaikan Nilai SKP	Pemberi layanan menerima sesuatu (uang/barang/jasa) yang tergolong gratifikasi dari penerima layanan	Pemberian hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait gratifikasi

DASAR PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN		
NO	KONDISI	KOMPENSASI
1	Pemberi layanan tidak sesuai Standar Pelayanan berupa persyaratan pelayanan, prosedior pelayanan, waktu pelayanan, kepastian biaya, jenis pelayanan, kompetensi petugas, keramahan petugas	Penyampaian permintaan maaf secara tertulis oleh petugas pelayanan yang memberikan pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan

Ditetapkan di Sambas
Pada tanggal 2 Januari 2024
KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SAMBAS


dr. GANJAR EKO PRABOWO, MM
NIP. 197306012005031001