



**PEMERINTAH KOTA BLITAR**  
**DINAS KESEHATAN**

Jl. Sudanco Supriyadi No. 61 Telp. (0342) 802162 Fax. (0342) 802838 Kode Pos 66133

**Website :** [www.dinkes.blitarkota.go.id](http://www.dinkes.blitarkota.go.id) Email: [dinkes@blitarkota.go.id](mailto:dinkes@blitarkota.go.id)

**BLITAR**

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN**  
**KOTA BLITAR**

**NOMOR : 188/0146/410.102/2024**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN PUBLIK**  
**DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA BLITAR**  
**TAHUN 2024**

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kota Blitar dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan;
  - b. Bahwa untuk memenuhi hak pengguna layanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Blitar yang sesuai dengan standar pelayanan, maka diperlukan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan publik dengan kriteria tertentu;
  - c. Bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan pada masing-masing bidang.
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Blitar tentang Pedoman Kompensasi kepada pengguna layanan publik di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Blitar Tahun 2023.

- 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Walikota Blitar Nomor 48 Tahun 2022 tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kota Blitar;
  5. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Blitar Nomor 188/8335/410.102/2023 tentang Standar Pelayanan, Maklumat, Visi, Misi dan Motto Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Blitar ;
  6. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Blitar Nomor : 188/8337/410.102.4/2023 tentang Petugas Pemberi Layanan Publik Dinas Kesehata Kota Blitar

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Blitar wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Blitar
- KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan kepada pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Blitar apabila :
1. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan persyaratan layanan yang telah ditentukan;
  2. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan sistem mekanisme prosedur yang telah ditentukan;

3. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
4. Pengguna layanan menerima layanan dengan ditarik biaya atau tidak gratis;
5. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan produk layanan yang telah ditentukan;

- KETIGA : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Operasional Prosedur pelayanan dan adanya ketidaksesuaian pelayanan maka pengguna layanan berhak menerima kompensasi layanan berupa :
- a. Permohonan maaf dari Dinas Kesehatan Kota Blitar;
  - b. Pemberian fasilitas pengantaran produk layanan izin oleh Petugas Pelayanan Publik
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Blitar  
Pada tanggal : 10 Januari 2024  
KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA BLITAR

  
**dr. DHARMA SETIAWAN, M. MKes**  
Pembina Tk I  
NIP. 19680305 200112 1 003

