



PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS SOPAAH

Jl. Raya Sopaah Kec. Pademawu (69323) Kab. Pamekasan

Hp085259850063, email: pkmsopaah@gmail.com, Web: pkmsopaah.pamekasankab.go.id

STANDART PELAYANAN

UPT : PUSKESMAS SOPAAH
JENIS PELAYANAN : PENANGANAN PENGADUAN

A. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">- Pasien datang ke puskesmas- Menunjukkan kartu identitas- Mengisi formulir pengaduan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none">- Staf TU menerima pengaduan masyarakat- Staf TU melakukan verifikasi identitas pengadu- Staf TU memberikan nomor dan mencatat pengaduan dalam buku rekap pengaduan- Ka. Puskesmas melakukan verifikasi substansi, apakah termasuk tupoksi atau tidak- Ka. Subbag. TU melakukan klarifikasi / tanggapan atas pengaduan- Ka. Puskesmas meminta staf menyiapkan surat tanggapan- Staf TU menyiapkan surat taggapan- Ka. Puskesmas memeriksa surat tanggapan- Staf TU menggandakan surat tanggapan- Ka. Puskesmas menandatangani surat tanggapan- Staf TU member nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan- Staf TU mengirim surat tanggapan pada pengadu.
3.	Jangka waktu pelayanan	12 hari kerja
4.	Biaya / tariff	- Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan penanganan pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none">- Kotak Pengaduan- Penyampaian secara langsung ke Puskesmas Sopaah- SMS CENTER : Hp.085259850063- E-mail: pkmsopaah@gmail.com- Web: pkmsopaah.pamekasankab.go.id

B. Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none">- UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik- PermenPan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat- PermenPan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pelayanan Publik- Peraturan Gubernur Jawa Timur no 31 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksana Perda No 08 tahun 2011 tentang pelayanan Publik- Permenkes no 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat
2.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none">- ATK- Formulir pengaduan- Kartu Kendali- Buku Rekapitulasi penanganan pengaduan- Komputer, Hp- Mebelair
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- Tenaga Administrasi (SMA,D1, D3, S1)- Bisa mengoperasikan computer
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">- Dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas- Dilakukan berkala oleh Kepala Dinas Kesehatan
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan <i>Maklumat Pelayanan</i> Sebagai berikut : " DENGAN INI KAMI BERJANJI AKAN MELAKSANAKAN PELAYANAN KESEHATAN SESUAI SATANDART PELAYANAN YANG DITETAPKAN DAN KAMI BERSEDIA MENERIMA SARAN DAN KRITIK DAN BERSEDIA MEMPERBAIKI DIRI"
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standart Pelayanan, maka akan diberikan Pelayanan Khusus bagi pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali- Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala satu tahun sekali