



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	- Menunjukkan kartu identitas - Mengisi formulir pengaduan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Petugas pengaduan menerima pengaduan masyarakat - Petugas melakukan verifikasi identitas pengadu - Petugas memberikan nomor dan mencatat pengaduan dalam buku register 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 - Petugas menyiapkan surat taggapan - Ka. Puskesmas memeriksa surat tanggapan - Petugas menggandakan surat tanggapan - Ka. Puskesmas menandatangani surat tanggapan - Petugas memberi nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan - Petugas mengirim surat tanggapan pada pengadu dan meletakkan di papan informasi
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 : - 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	- 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 14 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur no 31 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksana Perda No 08 tahun 2011 tentang pelayanan Publik - Permenkes no 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana dan prasarana	- ATK - Formulir pengaduan - Kartu Kendali - Buku Rekapitulasi penanganan pengaduan - Komputer, Hp - Mebelair
3.	Kompetensi pelaksana	- Tenaga Administrasi (D3, S1) - Bisa mengoperasikan computer
4.	Pengawasan Internal	- Dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas - Dilakukan berkala oleh Kepala Dinas Kesehatan
5.	Jumlah Pelaksana	- 11 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut : 1.Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. 2.Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus. 3.Kami bersedia untuk menerima sanksi,dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standard.
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	- Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala satu tahun sekali

