



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	Pengaduan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung melalui media non elektronik (kotak saran) atau media elektronik (telepon, E-mail , whatsapp, website, instagram, facebook, tiktok)
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri PendayagunaanAparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima pengaduan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung melalui media non elektronik (kotak saran) atau media elektronik (telepon, E-mail , whatsapp, website, instagram, facebook, tiktok)2. Petugas pengaduan merespon pengaduan yang berkaitn dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas baik dalam maupun luar gedung3. Tim penanganan pengaduan membahas pengaduan tersebut bersama tim mutu berdasarkan arahan Kepala Puskesmas4. Kepala Puskesmas bila perlu koordinasi dengan lintas sektor tentang pengaduann pelayanan kesehatan masyarakat5. Petugas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat dengan menuliskan jawaban pada papa jawaban pengaduan dan/atau menjawab melalui media elektronik telepon, E-mail, whatsapp, website, instagram, facebook, tiktok pengadu yang bersangkutan
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 hari tergantung masuk kategori pengaduan berat atau ringan
6.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Pengaduan langsungb. Kotak saranc. Telepon : (0285) 421442d. E-mail : uptpuskesmasbendan@gmail.come. No Whatsapp : 0813-9120-0020f. Website : https://pkm-bendan.pekalongankota.go.idg. Instagram : puskesmas_bendanh. Facebook : puskesmas_bendani. Tiktok : Puskesmas Bendan2. Petugas mencatat semua pengaduan3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui papan jawaban pengaduan, telepon, E-mail, whatsapp, website, instagram, facebook, tiktok pengadu yang bersangkutan
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none">1. Buku keluhan2. Alat tulis kerja3. Form penerimaan pengaduan4. Handphone



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN

DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS BENDAN

Jalan Slamet No. 2 Pekalongan Kode Pos 51119

Telp. (0285) 421442 Pos-el: uptpuskesmasbendan@gmail.com

Laman: <https://pkm-bendan.pekalongankota.go.id/>

		5. Komputer
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Penanganan Pengaduan
10.	Jumlah Pelaksana	Enam orang Petugas Penanganan Pengaduan
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Kota Pekalongan

Pada tanggal : 18 Maret 2024

Kepala UPT Puskesmas Bendan

Kota Pekalongan



NIP. 19770522 201001 2 006