

16. PELAYANAN : PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik 3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 4. Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Perwali No. 40 tahun 2018 tentang Pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik unit penyelenggaraan pelayanan publik di daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat datang langsung atau melalui Kotak saran 2. Membawa KTP (diutamakan KTP Samarinda), atau BPJ
3.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	1. Masyarakat menyampaikan pengaduan 2. Pengaduan melalui lisan dan tertulis (kotak pengaduan) 3. Menerima dan mengidentifikasi pengaduan dari 4. Melakukan penelaahan masalah dan peraturan yang berkaitan dengan pengaduan 5. Menangani / menjawab aduan sesuai peraturan 6. Menulis aduan lisan dan tertulis yang tidak bisa langsung oleh pelaksana harian dan membawanya ke 7. Tim mengidentifikasi pengaduan dari masyarakat yang belum teratasi 8. Tim melakukan penelaah masalah dan peraturan yang berkaitan dengan pengaduan 9. Tim melakukan konfirmasi

		10. Tim melakukan klarifikasi pengaduan
4.	Jangka Waktu Pelayanan	30 - 60 menit
5.	Biaya / tarif	1. Gratis
6.	Produk Pelayanan	1. Layanan pengaduan 2. Konsultasi pelayanan 3. Koordinasi tindak lanjut pengaduan 4. Tindak lanjut pengaduan
7.	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	Meja dan kursi, kipas angin
8.	Kompetensi Pelaksana	D III Admin
9.	Pengawasan Internal	Pimpinan Puskesmas, kepala TU
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak saran Puskesmas Bantuas 2. Sms / wa : 082119931646/085250687285/08213166544 3. E-mail : pkmbantuas@yahoo.com 4. Tim Pengaduan Puskesmas Bantuas
11.	Jumlah Pelaksana	Admin 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan proses layanan yang terampil, cepat, tepat, profesional dan 2. Dengan Maklumat Pelayanan
	Jaminan	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas sari bahaya, resiko dan keragu-raguan

13	Keamanan, dan keselamatan pelayanan	2. Didukung oleh tenaga Admin yang berkompeten di bidang tugasnya 3. Produk dan proses layanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Puskesmas Bantuas
14.	Evaluasi kerja Pelayanan	1. Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Mini Lokakarya bulanan 3. Penilaian kinerja Puskesmas

Kepala UPTD

drg. SATRIA HERLANGGA

STANDAR PELAYANAN : PERMINTAAN DATA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik 3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 4. Permenkes RI No. 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas 5. Perwali No. 40 tahun 2018 tentang Pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik unit penyelenggaraan pelayanan publik di
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat datang langsung 2. Membawa surat permintaan data yang sudah di rekomendasi oleh dinas kesehatan
3.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	1. Mengisi buku tamu sesuai sesuai kolom buku tami 2. Menganalisa data yang di butuhkan 3. Menentukan ketersediaan data 4. Menyiapkan data apabila tersedia 5. Menolak apabila data permintaan tidak tersedia
4.	Jangka Waktu Pelayanan	3 s/d 7 hari kerja
5.	Biaya / tarif	1. Sesuai SK Tarif BLUD
6.	Produk Pelayanan	1. Permintaan untuk keperluan penelitian dan lainnya
7.	Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas	Meja dan kursi, kipas angin
8.	Kompetensi Pelaksana	D III Admin
9.	Pengawasan Internal	Pimpinan Puskesmas, kepala TU
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak saran Puskesmas Bantuas 2. Sms / wa : 082119931646/085250687285/082131665442 3. E-mail : pkmbantuas@yahoo.com 4. Katalog : 082119931646 4. Tim Pengaduan Puskesmas Bantuas
11.	Jumlah Pelaksana	Admin 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan proses layanan yang terampil, cepat, tepat, profesional dan santun 2. Dengan Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan, dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas sari bahaya, resiko dan keragu-raguan 2. Didukung oleh tenaga Admin yang berkompeten di bidang tugasnya 3. Produk dan proses layanan diberikan sesuai Standar Pelayanan Puskesmas Bantuas
14.	Evaluasi kerja Pelayanan	1. Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Mini Lokakarya bulanan 3. Penilaian kinerja Puskesmas