



PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PALENGAAN

JL. Raya Palengaan Pamekasan 69362
Tlp. (0324) 6122343 Email : pkm.palengaan@gmail.com

STANDART PELAYANAN
PENGADUAN

a. *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Kartu Identitas atau Nomor Telepon
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Masyarakat (Mengisi form pengaduan/saran) ↓ Form dimasukkan ke kotak saran atau via SMS Center, call center dan pengaduan secara langsung ↓ Petugas mengklarifikasi dan Konfirmasi ↓ Tindak lanjut dari hasil mengklarifikasi dan Konfirmasi pengaduan/saran
3.	Jangka waktu pelayanan	sesuai jenis aduan/saran
4.	Biaya/Tarif	- Gratis
5.	Produk Pelayanan	- Pelayanan Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui : - Kotak Pengaduan/saran - Website puskesmas : pkmpalengaan.pamekasankab.go.id - Penyampaian secara langsung - SMS CENTER : 087877128223
7	Informasi Tracking System	Segala proses pelayanan di UPT Puskesmas Palengaan dilakukan secara transparan sehingga pelanggan dapat memantau proses penyelesaian layanannya melalui media informasi Puskesmas Palengaan. Dengan demikian pelanggan mendapatkan haknya dalam pelayanan yaitu memperoleh kepastian pelayanan.

b. Manufactory

7	Dasar Hukum	- Permenkes No. 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas - Perbup No 45 Th 2021 Tentang Tarif Pelayanan BLUD - Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik
8	Sarana prasarana/ fasilitas	- Alat tulis kantor - Kotak saran/pengaduan
9	Kompetensi Pelaksana	- Tenaga Administrasi
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan langsung dari Kepala Puskesmas setiap bulan
11	Jumlah Pelaksana	- 2 oarang
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan Sebagai berikut : “ DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU “
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pemberian layanan khusus apabila pelayanan tidak sesuai dengan standart
14	Evaluasi kinerja pelayanan	- Evaluasi rapat rutin setiap satu bulan sekali. - Survey kepuasan masyarakat secara berkala satu tahun dua kali



Kepala UPT Puskesmas Palengaan

dr. Karmiatas Sakdiyah
NIP. 197904212005012023