



PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SAMIGALUH II

ꦏꦸꦭꦺꦤ꧀ꦥꦫꦺꦒꦺꦴꦏꦏꦸꦭꦺꦤ꧀ꦥꦫꦺꦒꦺꦴꦏ

Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo 55673
No. Hp. 087712374217 Email: pusk.samigaluh2@gmail.com

Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggan

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui penyampaian langsung kepada petugas, Surat, Kotak saran, Telepon, SMS, Whatsapp, Email, dan Instagram
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Petugas menerima aduan melalui penyampaian langsung kepada petugas, Surat, Kotak saran, Telepon, SMS, Whatsapp, Email dan Instagram b. Petugas mencatat data pelapor dan aduan ke dalam Buku Register dan dilakukan analisa c. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat menentukan jenis aduan apakah masuk saran atau komplain d. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat menentukan tindak lanjut terhadap aduan yang ada e. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat memberikan tanggapan kepada masyarakat melalui papan informasi Puskesmas
3	Waktu tanggapan aduan	Maksimal 2x24 jam setelah diterimanya aduan
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo SMS/WA : 0877 1237 4217 Email : pusk.samigaluh2@gmail.com Instagram : puskesmassamigaluh2 Website : https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/ Secara tertulis : Kotak saran

7	Jam Pelayanan	Aduan langsung ke Puskesmas : Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB
---	---------------	--

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	a. ATK b. Telepon c. Papan informasi hasil tindak lanjut keluhan d. Komputer dan jaringannya
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat : 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas yang memberikan pengaduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

		<p>c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas</p> <p>d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda</p>
--	--	---

Mengetahui

KEPALA UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II



dr. Arum Ermi Wijayanti

Pembina Tk I, IV/b

NIP. 19790322 200801 2 003