



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN

DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS TONDANO

Jalan Tondano no.5A Telp (0285) 424525



STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
2	Persyaratan Pelayanan	Pengaduan pelayanan melalui kontak saran, whatsapp, instagram dan facebook setiap hari.
3	Dasar Hukum	1. Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menerima pengaduan masyarakat melalui pengaduan langsung(lisan), kotak saran, whatsapp/sms, facebook dan instagram. 2. Petugas pengaduan merespon pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di puskesmas baik dalam maupun luar gedung 3. Ketua tim pengaduan menangani pengaduan tersebut bersama tim mutu dan kepala puskesmas 4. Kepala puskesmas bila perlu koordinasi dengan lintas sektor tentang pengaduan pelayanan kesehatan masyarakat 5. Petugas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat melalui lisan, kotak saran, whatsapp/sms, facebook, instagram.
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 bulan tergantung berat/ringan pengaduan
6	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya

7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. WhatsApp : 0858-7075-2346 b. Facebook : Puskesmas Tondano Kota Pekalongan c. Instagram : @puskesmastondano c. Telepon : (0285) 424525 d. Kotak Saran e. Langsung
8	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	1. Buku Keluhan 2. Bolpoin 3. Form Penerimaan Pengaduan 4. Handphone
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pengaduan
10	Jumlah Pelaksana	4 Petugas
11	Jaminan Pelayanan	Pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Kota Pekalongan
Pada tanggal Januari 2022

Kepala UPT Puskesmas Tondano
Kota Pekalongan



dr. ATIKAH

NIP. 19650411 200701 2 006

