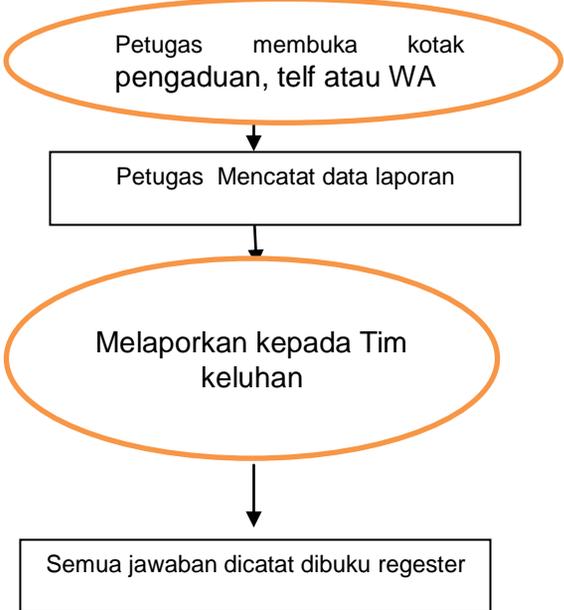


**STANDAR PELAYANAN
HUMAS / PENGADUAN
PADA UOBF PUSKESMAS NONGKOJAJAR- KABUPATEN PASURUAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, SMS Center
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Petugas membuka kotak pengaduan, telf atau WA]) --> B[Petugas Mencatat data laporan] B --> C([Melaporkan kepada Tim keluhan]) C --> D[Semua jawaban dicatat dibuku regester] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuka kotak pengaduan atau WA online 2. Petugas mencatat semua data laporan.dibuka laporan pengaduan. 3. Petugas melaporkan semua pengaduan kepada Tim Keluhan. 4. Semua Jawaban dari Tim Keluhan dicatat untuk diteruskan kepada yang membutuhkan atau bagian terkait.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 Bulan tergantung berat/ingan pengaduan
4	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 085951712000 2. Web site : http://linktr.ee/Apel_Emase 3. Email : pkmnkjr33@gmail.com. 4. Telepon : (0343) 499193 5. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada Kepala UOBF Puskesmas Nongkojajar b. Kotak Pengaduan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan UOBF PUSKESMAS NONGKOJAJAR sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2021 7. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 144 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Fungsional Pusat Kesehatan Masyarakat (UOBF Puskesmas) dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan Daerah (UPT LABKESDA) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Telepon 3. Kotak saran 4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan 5. Komputer dan jaringannya 6. Ruang dan Kelengkapannya
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Anggota tim : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

