PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS JEPON
Jl. Jepon – Jatirogo Km.1 Jepon Telp (0296) 525018 Kode Pos 58261
Email : jeponpuskesmas@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan aduan masyarakat atau pasien.
2.	Persyaratan Pelayanan	Adanya aduan dengan identitas yang jelas dan bisa dipertanggungjawabkan.
3.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui kotak saran, Tilp SMS, Whatshapp, Instagram, Facebook, dan secara langsung. 2. Petugas pengaduan mengidentifikasi. 3. Aduan kemudian diklasifikasi dan diklarifikasi keluhannya oleh petugas/Tim Pengelola Pengaduan. 4. Aduan direspon secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian diberi *Feedback* ke yang menyampaikan aduan/keluhan atau masyarakat. 5. Bila sudah puas atas respon yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya. 6. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif akan diteruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan. 7. Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh Tim Pengelola Pengaduan diteruskan ke unit yang dituju sampai pemberi pengaduan merasa puas dengan pengaduannya. 8. Apabila pemberi aduan belum puas maka dilakukan identifikasi dan diklarifikasi ke unit yang dituju sampai pemberi aduan merasa puas dengan pengaduannya. 9. Bila pemberi aduan sudah puas dengan *Feedback*yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya. 10. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif, akan diteruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan.

5.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Ruang Pelayanan sesuai dengan jam pelayanan Puskesmas 2. Media Sosial 24 jam
6.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a.Kotak Saran b.Telepon : (0296) 525018 c. E-mail : jeponpuskesmas@yahoo.co.id 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melaui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	1. Laptop 2. Alat Tulis Kantor 3. Formulir / Ceklis 4. Printer 5. Meja 6. Kursi 7. Handphone 8. Koneksi Internet
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Perawat/Bidan/Sanitarian (Minimal D-3) 2. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)
10.	Jumlah Pelaksana	Administrasi = 2 orang Tim Teknis = 7 orang
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	Diawasi oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Blora

Pada tangggal : 2 Januari 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS JEPON

PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
UPTD PUSKESMAS JEPON
DINAS KESEHATAN

UMMI TRISNAWATI, S.Tr.Keb

NIP. 19690322 198903 2 008