

## STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

<b>SERVICE DELIVERY</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan yang mengajukan pengaduan harus mencantumkan nama, alamat, umur, dan keluhannya, serta mencantumkan unit pelayanan yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan SOP</li> <li>2. Pelanggan yang mengadukan keluhannya bersedia dihubungi kembali dengan maksud untuk klarifikasi dan untuk menginformasikan kembali tentang penyelesaian dan tindak lanjut atas pengaduan keluhan yang disampaikan</li> <li>3. Pengaduan keluhan pelanggan dapat disampaikan secara langsung dengan lisan atau tertulis pada lembar kritik dan saran atau melalui telepon</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan mengajukan pengaduan keluhan secara langsung dapat berupa lisan ke Petugas di Puskesmas, atau tertulis lewat lembar kritik dan saran yang disediakan di Puskesmas dan dimasukkan kedalam kotak saran, atau lewat telepon Puskesmas</li> <li>• Petugas di Puskesmas menerima keluhan dari Pelanggan dan mencatat setiap keluhan Pelanggan di buku keluhan pelanggan.</li> <li>• Petugas menyampaikan keluhan, ke Tim Manajemen Komplain Puskesmas.</li> <li>• Tim manajemen komplain Puskesmas bersama-sama dengan Penanggung Jawab unit pelayanan terkait menganalisa keluhan dan membuat rencana perbaikan dan pemberian kompensasi pelanggan.</li> <li>• Tim manajemen komplain Puskesmas menginformasikan rencana perbaikan dan pemberian kompensasi ke Pelanggan.</li> <li>• Apabila dalam jangka waktu yang ditentukan Tim Manajemen Komplain Puskesmas tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan maka permasalahan keluhan pelanggan akan diteruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu / 24 jam</li> <li>• Lama Penyelesaian keluhan 1-3 hari kerja</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bila keluhan tidak dapat diselesaikan dalam 3 hari kerja maka hari ke 4 keluhan akan diteruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan</li> </ul>
4	Biaya / Tarif	gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan yang mencakup aktivitas penerimaan dan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan, pengaduan dapat disampaikan pelanggan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan Standard pelayanan yang ada.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Lewat WA no 081235735520</li> <li>IG Puskesmas.Maospati</li> <li>Web puskesmas-maospati.magetan.go.id</li> </ol> <p>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek administrasi</li> <li>Cek lapangan</li> <li>Koordinasi internal / eksternal</li> <li>Koordinasi orogram terkait</li> </ol> <p>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya pengaduan Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

<b>MANUFACTURING</b>		
1	Dasar Hukum	Permenkes no 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lembar kritik dan saran serta kotak saran</li> <li>Handphone</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	Tim Pengaduan UPTD Puskesmas Maospati
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>Adanya jaminan bebas dari KKN</li> </ol>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya jaminan Maklumat Pelayanan.</li> <li>2. Adanya Sertifikat Akreditasi Th 2017</li> <li>3. Adanya SK Standar Pelayanan Puskesmas no 497 Tahun 2022</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Pasien dengan mekanisme sebagai berikut : Mengisi formulir survei kepuasan pasien</li> <li>3. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan</li> <li>4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten</li> </ol>