



**Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Sekip
Nama Layanan : Lintas Klaster (Unit Layanan Pengaduan)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Sudah mendaftar di bagian pendaftaran dan mendapat nomer antri. 2. Identitas
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima pengaduan melalui pengaduan langsung atau pengaduan tidak langsung melalui SMS Online 0811-7105145/WA layanan pengaduan 0811-7105145/kotak saran/media sosial; 2. Petugas pelayanan pengaduan segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkoordinasikan dengan Tim Penanganan Pengaduan. 3. Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat menangani pengaduan tersebut dengan mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/public tersebut untuk selanjutnya ditindak lanjuti. 4. Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat mengkonfirmasi kepada Kepala Puskesmas. 5. Memberikan jawaban terhadap pengaduan Masyarakat/public secara langsung atau surat, WA, telepon, social media, dll 6. Tim penanganan keluhan dan Pengaduan Masyarakat ataupun Kepala Puskesmas
3	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 24 Jam
4	Biaya/Tarif	Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut : a. telepon: 0711-320382; b. what app : 0811- 710 5145 c. e-mail: puskesmas_sekip@yahoo.com dan d. SMS melalui nomor 0811- 710 5145 e. Mengisi Form Pengaduan yang disediakan di unit pengaduan

Ditetapkan di Palembang

Pada tanggal : 11 Oktober 2024

KEPALA PUSKESMAS SEKIP


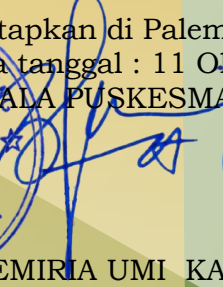


RA EMIRIA UMI KALSUM

**Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Sekip
Nama Layanan : Lintas Klaster (Unit Layanan Pengaduan)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 210); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pengaduan.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Kotak Saran 2. Telepon/HP 3. Komputer 4. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga pelaksana minimal D3 Sederajat semua jurusan.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Manajemen Mutu Puskesmas terdiri dari : a. Kepala Puskesmas b. Kepala Tata Usaha 2. Pelaksananaan tugas rutin dengan intruksi dari Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Keputusan Kepala Puskesmas Sekip Nomor : 440 / 013 / SK / PKM-S / I / 2023 Tentang Penetapan Visi, Misi, Motto, Tujuan, Kebijakan Mutu Dan Tata Nilai Puskesmas Sekip
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keputusan Kepala Puskesmas Sekip Nomor : 440 / 036 / SK / PKM-S / I / 2023 Tentang Tim Peningkatan Mutu Di Puskesmas Sekip
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan setahun sekali


 Ditetapkan di Palembang
 Pada tanggal : 11 Oktober 2024
 KEPALA PUSKESMAS SEKIP

 RA EMIRIA UMI KALSUM