



PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS WARU

Jl. Raya Waru-Sotabar, Kec. Waru, Pamekasan, Jawa Timur 69353
Telpon .(0324) 510173, Laman : <https://pkmwaru.pamekasankab.go.id>
Pos-el : puskesmaswaru.pamekasan@gmail.com

STANDART PELAYANAN

NAMA INST ANSI : UPT PUSKESMAS WARU

JENIS PELAYANAN : PENANGANAN PENGADUAN

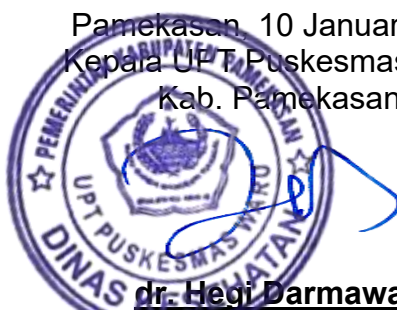
A. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Pasien datang ke puskesmas - Menunjukkan kartu identitas - Mengisi formulir pengaduan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Staf TU menerima pengaduan masyarakat - Staf TU melakukan verifikasi identitas pengadu - Staf TU memberikan nomor dan mencatat pengaduan dalam buku rekap pengaduan - Ka. Puskesmas melakukan verifikasi substansi, apakah termasuk tupoksi atau tidak - Ketua Manajemen Pusk. melakukan klarifikasi / tanggapan atas pengaduan - Ka. Puskesmas meminta staf menyiapkan surat tanggapan - Staf TU menyiapkan surat taggapan - Ka. Puskesmas memeriksa surat tanggapan - Staf TU menggandakan surat tanggapan - Ka. Puskesmas menandatangani surat tanggapan - Staf TU member nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan - Staf TU mengirim surat tanggapan pada pengadu.
3.	Jangka waktu pelayanan	12 hari kerja
4.	Biaya / tarif	- Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan penanganan pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan pelayanan dapat disampaikan melalui : 1. Kotak Pengaduan 2. Penyampaian secara langsung 3. Telepon : (0324) 510173 4. Kontak Pengaduan: 08113101119 5. Email : puskesmaswaru.pamekasan@gmail.com

B. Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	- UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik - PermenPan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat - PermenPan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur no 31 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksana Perda No 08 tahun 2011 tentang pelayanan Publik - Permenkes no 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat
2.	Sarana dan prasarana	- ATK - Kartu Kendali - Buku Pengaduan - Buku Rekapitulasi penanganan pengaduan - Komputer, Hp - Kotak Pengaduan - Mebelair
3.	Kompetensi pelaksana	- Tenaga Administrasi (SMA,D1, D3, S1) - Bisa mengoperasikan computer
4.	Pengawasan Internal	- Dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas - Dilakukan berkala oleh Kepala Dinas Kesehatan - Dilakukan berkala oleh Kepala Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	- 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Sebagai berikut : <i>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standart Pelayanan yang telah ditetapkan dan Apabila tidak menepati janji ini,Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai dengan Perundang undangan yang Berlaku</i>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Apabila tidak terpenuhi : - Pemberian pelayanan khusus - Prioritas pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali (Lokmin) - Survey Kepuasan Masyarakat setiap Triwulan.

Pamekasan, 10 Januari 2026
Kepala UPT Puskesmas Waru
Kab. Pamekasan



dr. Hedi Darmawan

NIP : 19830501 201409 1001