



**PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS MANGGAR**

Jl. Jenderal Sudirman Desa Kurnia Jaya Kecamatan Manggar Telp. (0719) 9310017
Email: puskesmanggarbeltim@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN
PENGELOLAAN PENGADUAN**

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informulirasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan. e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformulirasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional. f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan.
2.	Produk Layanan	Jasa pelayanan pengelolaan pengaduan
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas pelapor/pengadu jelas (minimal nama, alamat dan/atau nomor HP). b. Informulirasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
4.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	
5.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Untuk pengaduan yang dapat ditindak lanjuti oleh Puskesmas, jangka waktu penyelesaian pengaduan adalah 7 hari. b. Untuk pengaduan yang tindak lanjutnya memerlukan intervensi kompleks atau melibatkan OPD atau lintas sektoral waktu penyelesaian adalah 60 hari.
6.	Biaya/Tarif	Gratis
7.	Sarana Prasarana	a. Ruang KIE dan pelayanan pengaduan b. Kotak pengaduan c. Buku register pengelolaan pengaduan d. Formulirulir penerimaan pengaduan e. Formulir penelaah dan pengklasifikasian pengaduan f. Formulir penyalur pengaduan g. Formulir penyelesaian pengaduan h. Formulir register pengaduan

		<ul style="list-style-type: none"> i. Papan informasi pengaduan j. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur pelayanan pengelolaan pengaduan. b. Mampu mengoperasikan komputer/laptop. c. Telah mendapatkan bimbingan teknis pengelolaan pengaduan dan pendampingan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. d. Mampu bekerja sama dengan tim.
9.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala UPT Puskesmas Manggar. b. Penanggung jawab Mutu UPT Puskesmas Manggar. c. Tim penelaah/penjawab aduan UPT Puskesmas Manggar.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. SMS/WA : 0821-8126-8019 b. Telepon : (0719) 9310017 c. Website : pkm-manggar.beltim.go.id d. Email : puskesmasmanggarbeltim@gmail.com e. Facebook : Puskesmas Manggar Belitung Timur f. Instagram : uptpuskesmasmanggar
11.	Jumlah Pelaksana	Pejabat pengelolaan pengaduan berjumlah 2 orang yang terdiri dari 1 orang koordinator pengelolaan pengaduan dan 1 orang sekretaris pengelolaan pengaduan.
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Setiap petugas pelayanan pengaduan memberikan pelayanan sesuai alur pengolaan pengaduan. b. Setiap petugas pelayanan pengaduan dilarang melakukan maladministrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. c. Setiap pengaduan yang telah diselesaikan harus terpublikasikan di papan pengaduan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya fasilitas untuk pengguna layanan prioritas seperti balita dan lansia diatas 60 tahun.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja petugas dilakukan secara rutin setiap bulan melalui laporan pengelolaan pengaduan.

Manggar, 8 Mei 2023
Kepala UPT Puskesmas Manggar
Kabupaten Belitung Timur



dr. Farajela
Penata Tk.I/IIId
NIP.199103252014022001