



**PEMERINTAH KOTA PADANG PANJANG**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK**

Jln. Syech M. Jamil No.125 Kelurahan Koto Katik Kec. Padang Panjang Timur  
Padang Panjang Kode Pos 27123  
E-mail : kotokatiakpuskesmas@gmail.com. Telp (0752) 484180



**STANDAR PELAYANAN**  
**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        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui kotak saran, email, Instagram, dan secara langsung.</li><li>2. Petugas pengaduan segera meregistrasi keluhan.</li><li>3. Aduan kemudian diidentifikasi dan diklarifikasi keluhannya oleh Tim Pengelola Pengaduan.</li><li>4. Aduan direspon secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian diberi Feedback ke masyarakat.</li><li>5. Bila sudah puas atas respon yang diberikan kemudian di evaluasi hasil perbaikannya.</li><li>6. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif akan diteruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan.</li><li>7. Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh Tim Pengelola Pengaduan diteruskan ke unit yang dituju sampai pemberi pengaduan merasa puas dengan pengaduannya.</li><li>8. Apabila pemberi aduan belum puas maka dilakukan identifikasi dan diklarifikasi ke unit yang dituju sampai pemberi aduan merasa puas dengan pengaduannya.</li><li>9. Bila pemberi aduan sudah puas dengan Feedback yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya.</li><li>10. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif, akan diteruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan</li></ol> |
| 5  | Jangka Waktu Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pelayanan sesuai dengan jam pelayanan Puskesmas</li><li>2. Media Sosial 24 jam</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6  | Biaya/Tarif                            | Tidak dipungut biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kotak Saran</li><li>b. Telepon : (0752) 484180</li></ol></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>c. E-mail : <a href="mailto:kotokatiakpuskesmas@gmail.com">kotokatiakpuskesmas@gmail.com</a></p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p> |
| 8  | Sarana dan Prasana (Fasilitas)             | <p>1. Laptop</p> <p>2. Alat Tulis Kantor</p> <p>3. Formulir / Ceklis</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Meja</p> <p>6. Kursi</p> <p>7. Aplikasi / Program</p> <p>8. Koneksi Internet</p>                                                                                                                                                                                                                             |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Perawat/Bidan/Sanitarian (Minimal D3)</p> <p>2. Tenaga Administrasi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10 | Jumlah Pelaksana                           | <p>1. Administrasi ( 2 orang )</p> <p>2. Tim Teknis ( 3 orang )</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11 | Jaminan Pelayanan                          | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 12 | Pengawasan Internal                        | <p>Dilakukan oleh :</p> <p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>3. Tim Audit Internal Puskesmas</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>1. Memberikan pelayanan sesuai standar</p> <p>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>1. Mini Lokakarya Bulanan</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Ditetapkan di : Padang Panjang  
Pada tanggal : 02 Januari 2024

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK  
KOTA PADANG PANJANG**

  
**IRDA YULIA**