PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS ALIAN
Jl. Pemandian No. 298 Krakal Alian Kebumen Kode Pos 54352,
Telepon (0287) 3878091, HP. 085876000731
Laman https://puskesmasalian.kebumenkab.go.id/
Pos-el puskesmas_alian@yahoo.co.id

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGADUAN PELANGGAN

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan pengaduan pelanggan
2.	Persyaratan Pelayanan	Semua pasien/masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Alian
3.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat c. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas menerima aduan dari media yang disediakan. b. Petugas merekap aduan c. Petugas melakukan verifikasi aduan. d. Petugas melaporkan kepada tim penanganan aduan pelanggan. e. Petugas melakukan tindak lanjut dari aduan. f. Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi kepada pasien atau masyarakat.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesegera mungkin

6.	Biaya/Tarif	Gratis
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Pasien/pengguna layanan dapat menyampaikan aduan secara langsung maupun tidak langsung. b. Pengaduan secara langsung dapat dilakukan melalui komunikasi langsung dengan petugas atau melalui telepon. c. Pengaduan tidak langsung dapat dilakukan melalui kotak saran, whatsapp/SMS. d. Pengaduan tidak langsung dapat disampaikan melalui media sosial (instagram, facebook, tiktok, email dan website).
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	a. ATK b. Formulir pengaduan c. Buku rekap penanganan aduan pelanggan
9.	Kompetensi Pelaksana	Status sebagai karyawan Puskesmas Alian
10.	Jumlah Pelaksana	73 orang
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan oleh petugas sesuai kompetensinya berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12.	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	a. Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 standar keselamatan pasien. b. Pelayanan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas b. Lokakarya Mini Tribulan bersama Lintas Sektor c. Survey Kepuasan Masyarakat.

Ditetapkan di : Kebumen
Pada tanggal : 23 Januari 2024
Kepala Puskesmas Alian

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
PUSKESMAS ALIAN
DINKES PPK

dr. Brantas Prayoga