



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS CISADEA

Jalan Indragiri IV No.43 Telp.(0341) 489540 e-mail:puskesmascisadea@gmail.com

M A L A N G

Kode Pos 65126

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PENANGANAN PENGADUAN

A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	- Menunjukkan kartu identitas - Mengisi formulir pengaduan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas pengaduan menerima pengaduan masyarakat 2. Petugas melakukan verifikasi identitas pengadu 3. Petugas memberikan nomor dan mencatat pengaduan dalam buku register pengaduan 4. Ka. Puskesmas melakukan verifikasi substansi, apakah termasuk tupoksi atau tidak 5. Ka. Subbag. TU melakukan klarifikasi / tanggapan atas pengaduan 6. Ka. Puskesmas meminta staf menyiapkan surat tanggapan 7. Petugas menyiapkan surat tanggapan 8. Ka. Puskesmas memeriksa surat tanggapan 9. Petugas menggandakan surat tanggapan 10. Ka. Puskesmas menandatangani surat tanggapan 11. Petugas memberi nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan 12. Petugas mengirim surat tanggapan pada pengadu dan meletakkan di papan informasi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	12 hari kerja
4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan penanganan pengaduan
6	Penanganan Pengaduan,	1. SPAN LAPOR

	saran dan masukan/apresiasi	2. Sambat Online 3. Website Puskesmas Cisadea: puskcisadea.malangkota.go.id 4. Media Sosial: Wa, FB, IG, Twitter, website, Email. 5. WA Puskesmas Cisadea Care 0821-4295-7649 6. Aduan Langsung: Ruang Pengaduan, Kotak Saran
--	-----------------------------	---

B. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. PermenPan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat 3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Gubernur Jawa Timur no 31 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksana Perda No 08 tahun 2011 tentang pelayanan Publik 5. Permenkes no 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Permendagri No.52 tahun 2011 Tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Propinsi dan Kabupaten/Kota. 7. Permenpan No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 9. Peraturan Walikota Nomor 84 Tahun 2019 tentang Pembentukan Pusat Kesehatan Masyarakat. 10. Peraturan Walikota Malang Nomor 34 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan

2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - ATK - Formulir pengaduan - Kartu Kendali - Buku Rekapitan penanganan pengaduan - Komputer, Hp - Mebelair - USG
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga Administrasi (D3, S1) - Bisa mengoperasikan computer
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung / Kepala Puskesmas 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yang diberikan oleh petugas yang berkompetensi
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar
8	Monev Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monev kinerja dilakukan melalui pralokmin, Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Monev berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali 4. Kotak Saran 5. Pengaduan



Kepala Puskesmas Cisadea

dr. WIDJATMIKO

Pembina Utama Muda

NIP.19690515 200212 1 013