



UPT Puskesmas Kampung Dalam

Jl Tanjung Raya I No. 100 78232 085388146565

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas Kampung Dalam

pelayanan pengaduan

No. SK : 50/SK/PKD/IX/2022

Persyaratan

1. memenuhi administrasi
2. membawa dokumen sesuai keperluan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



UPT Puskesmas Kampung Dalam

Jl Tanjung Raya I No. 100 78232 085388146565

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas Kampung Dalam



Standar Pelayanan

UPT PUSKESMAS KAMPUNG DALAM

STANDAR PELAYANAN TATA USAHA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan		
No	Komponen	Uraian
Proses Pengapaian Pelayanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	1 Telah Mendaftar di ruang pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2 Membawa dokumen pendukung sesuai keperluan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Pengguna layanan diterima oleh pengelola pengaduan 2 Pengguna layanan memberikan informasi dan mengisi formulir pengaduan 3 Pengguna layanan mendapatkan layanan pengaduan
3	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
4	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan
5	Jangka waktu penyelesaian	10- 30 menit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1 Petugas : UPT Puskesmas Kampung Dalam 2 SMS/WA Pengaduan : 0853 8814 6565 3 Nomor Telpun Pengaduan : 0853 8814 6565 4 Email : puskpdalam@gmail.com 5 Website : https://dinkes.pontianak.go.id/ 6 Instagram : @pus_kadal 7 Facebook fmpage : Puskesmas Kp Dalam 8 Kotak Pengaduan 9 Tatap Muka Langsung di UPT Puskesmas Kampung Dalam, Jl. Tanjung Raya I no.100 10 Ahur sesuai dengan alur pengaduan
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dasar peraturan lain terkait Standar pelayanan 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7 Peraturan Wali Kota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak 8 Peraturan Wali Kota Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak 9 Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Pelayanan dan Tarif Retribusi Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Kesehatan Mata Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan
2	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	1 Dokumentasi Pencatatan dan Pelaporan 2 Formulir pengaduan dan ATK 3 Peralatan IT
3	Kompetensi pelaksana	1 Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan 2 Pendidikan dan Pelatihan Teknis sesuai dengan kompetensi
4	Pengawasan internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
5	Jumlah pelaksana	1 Pengelola pengaduan
6	Jaminan pelayanan	1 Maktumat Pelayanan, Puskesmas Terakreditasi, Indikator Mutu Klinis 2 Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 3 Pelayanan diberikan sesuai dengan pedoman, panduan, dan SOP
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1 Pengelola pengaduan yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan 2 Pelayanan diberikan berpedoman pada 6 sasaran keselamatan pasien 3 Pemyediaan alat pemadam kebakaran 4 Pengawasan dilakukan oleh Petugas Keamanan dan/ atau Closed-Circuit Television (CCTV)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1 Survey Kepuasan Masyarakat 2 Capaian SPM dan IKU 3 Rapat Tinjauan Manajemen 4 Lokakarya mini Internal/Lintas Sektor bulanan puskesmas

Kepala UPT Puskesmas Kampung Dalam



(Syarifah Latifah, SKM)
NIP. 197011201991032007



1. memenuhi standar administrasi
2. membawa dokumen yang mendukung

Waktu Penyelesaian



UPT Puskesmas Kampung Dalam

Jl Tanjung Raya I No. 100 78232 085388146565

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas Kampung Dalam

10 Menit

10-30 menit

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan

Pengaduan Layanan

sesuai alur pengaduan