

**STANDAR PELAYANAN
UNIT LAYANAN PENGADUAN**

PADA UOBF PUSKESMAS PURWODADI KABUPATEN PASURUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Mencantumkan Identitas Diri (Nama, Alamat dan Umur) 2. Menyebutkan Unit yang diadukan 3. Mencantumkan Nomor Telepon atau Emai yang bisa dihubungi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pengaduan internal atau eksternal (secara tertulis/kotak pengaduan, atau Online)]) --> B[Pengaduan dilaporkan ke Petugas Pengaduan] B --> C[Petugas Pengaduan mencatat Pengaduan di Buku Pengaduan dan melaporkan ke Tim Mutu] C --> D[Tim Mutu menyampaikan Pengaduan ke Kepala Puskesmas] D --> E{Kepala Puskesmas dan Tim Mutu Menanggapi dan melakukan Tindak Lanjut pengaduan} E --> F([Pengaduan terselesaikan dan disampaikan kepada Pemberi Pengaduan]) E --> G[Pengaduan belum terselesaikan dan dibahas di Rapat Tinjauan Manajemen] G --> F </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan (internal maupun eksternal) secara langsung maupun dari kotak saran atau dari media lain (telpon, email, instagram, dan lain-lain). 2. Pengaduan dilaporkan ke Petugas/bagian pengaduan. 3. Petugas pengaduan mencatat pengaduan di buku pengaduan dan dilaporkan ke Tim Mutu Puskesmas Purwodadi. 4. Tim Mutu melaporkan pengaduan ke Kepala Puskesmas. 5. Kepala Puskesmas dan Tim Mutu menanggapi dan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan. 6. Jika pengaduan belum bisa diselesaikan maka akan dibahas di Rapat Tinjauan Manajemen. 7. Apabila pengaduan terselesaikan maka akan disampaikan/dilakukan feedback kepada pemberi pengaduan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Setiap Hari
4.	Biaya / Tarif	Pengaduan tidak dikenakan biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Feedback</i> / umpan balik pengaduan - Penanganan Pengaduan
6.	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	<p>UOBF PUSKESMAS PURWODADI</p> <p>Jl. Lingkar AMD Purwodadi, Kec. Purwodadi Kab. Pasuruan</p> <p>Nomor Telepon (0343)613959</p> <p>Email : <u>pkm.purwodadi1999@gmail.com</u></p> <p>Instagram : Puskesmas_Purwodadi</p> <p>Twitter : @pkmpurwodadi Youtube : Puskesmas Purwodadi</p> <p>Atau melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas Purwodadi</p>