STANDAP PELAYANAN PUBLIK

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Komponen | Uraian |
| 1 | Produk Pelayanan | Pelayanan keluhan pelanggan |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | Form survey kepuasan pelanggan, form kotak saran dan keluhan pelanggan melalui medsos |
| 3 | Dasar Hukum | 1. Undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik indonesia no. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik |
| 4 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. LANGKAH-LANGKAH 2. Survey kepuasan pelanggan  * Petugas membuat formulir survey * Petugas membuat jadwal pelaksanaan survey * Petugas menyampaikan tujuan dilaksanakan survey kepuasan pelanggan dan menjelaskan cara pengisian survey kepada pengunjung saat pelaksanaan * Petugas membagikan formulir survey kepada pengunjung * Pengunjung mengisi formulir survey dan mengumpulkan kembali kepada petugas * Petugas merekap hasil survey, menganalisis dan membuat rencana tindak lanut survey * Hasil survey kepuasan pelanggan dilaporkan kepada tim management complain setiap 6 bulan sekali * Tim management melaporkan hasil kepada tim mutu  1. Kotak saran dan media social  * Petugas menyiapkan kotak saran * Petugas membuka kotak saran setiap hari jam 13.00 WIB sehabis pelayanan * Petugas membaca keluhan, dan menulis di buku rekapan keluhan pelanggan * Petugas menyampaikan hasil rekapan setiap tanggal 25 ke tim management complain * Tim management complain membahas keluhan pelanggan * Jika penyelesaian masalah bisa diselesaikan sesegera mungkin, penanggungjawab kotak saran akan menindaklanjuti * Hasil pembahasan keluhan pelanggan disampaikan di rapat mutu * Hasil tindak lanjut umpan balik keluhan pelanggan disampaikan melalui papan tulis.  1. BAGAN ALUR 2. Survey Kepuasan Pelanggan, kotak saran dan media sosial   PENGADUAN DAN SARAN  KOTAK SARAN  SELESAI  PENYAMPAIAN UMPAN BALIK MELALUI   1. PAPAN PENGUMUMAN 2. EMAIL/WEBSITE: [puskesmaskarangtengah@purbalinggakab.go.id](mailto:puskesmaskarangtengah@purbalinggakab.go.id) 3. IG: pkmkarangtengahpbg 4. FB: Puskesmas Karangtengah 5. WA: 085227788992, 085641391371, 082242419224   PEMBAHASAN OLEH TIM MANAJEMEN COMPLAIN   1. EMAIL/WEBSITE: [puskesmaskarangtengah@purbalinggakab.go.id](mailto:puskesmaskarangtengah@purbalinggakab.go.id) 2. IG: pkmkarangtengahpbg 3. FB: Puskesmas Karangtengah 4. WA: 085227788992, 085641391371, 082242419224   SECARA LANGSUNG |
| 5 | Jangka Waktu Pelayanan | 1 sampai 30 hari |
| 6 | Biaya / Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Kotak saran 2. Email Puskesmas : puskesmaskarangtengah@ymail.com 3. Nomer Telp Puskesmas 0281 (6599857) 4. No Telpon Kepala Puskesmas (0282242419224) 5. Facebook : Puskesmas karangtengah 6. Instagram : pkmkarangtengahpbg |
| 8 | Sarana dan Prasarana atau Fasilitas | 1. Sarana 2. Form survey kepuasan pelanggan 3. Kotak saran 4. Buku rekapan keluhan pelanggan 5. Alat Tulis dan buku 6. Perlengkapan penunjang lainnya |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Bidan desa 2. Perawat 3. Analis 4. Bidan puskesmas |
| 10 | Jumlah Pelaksana | 1. Satu KTU 2. Satu Bidan Koordinator 3. Satu Bidan Desa 4. Satu Petugas Analis |
| 11 | Jaminan Pelayanan | Setiap pengunjung mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan kritik dan saran kepada petugas puskesmas. |
| 12 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh :   1. Kepala puskesmas 2. Tim Audit internal |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. IKM 2. Rapat evaluasi yang dilakukan secara berkala |

Ditetapkan di : Purbalingga

Pada Tanggal : 07 Januari 2021

Kepala UPTD Puskesmas Karangtengah

Kabupaten Purbalingga

JARTOYO, SKM

NIP 19641016 1989011003