PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KADUR
Jalan Raya Kadur Nomor 17, Kadur, Pamekasan, Jawa Timur 69355
Telepon: 082245643100 Laman : https://pkmkadur.pamekasankab.go.id
Pos-el : pkmkadur@pamekasankab.go.id

STANDAR PELAYANAN

Nomor: 000.8.3.4/618/432.302.15/2026

UPT : PUSKESMAS KADUR

JENIS PELAYANAN : PENANGANAN PENGADUAN (KLASTER 1)

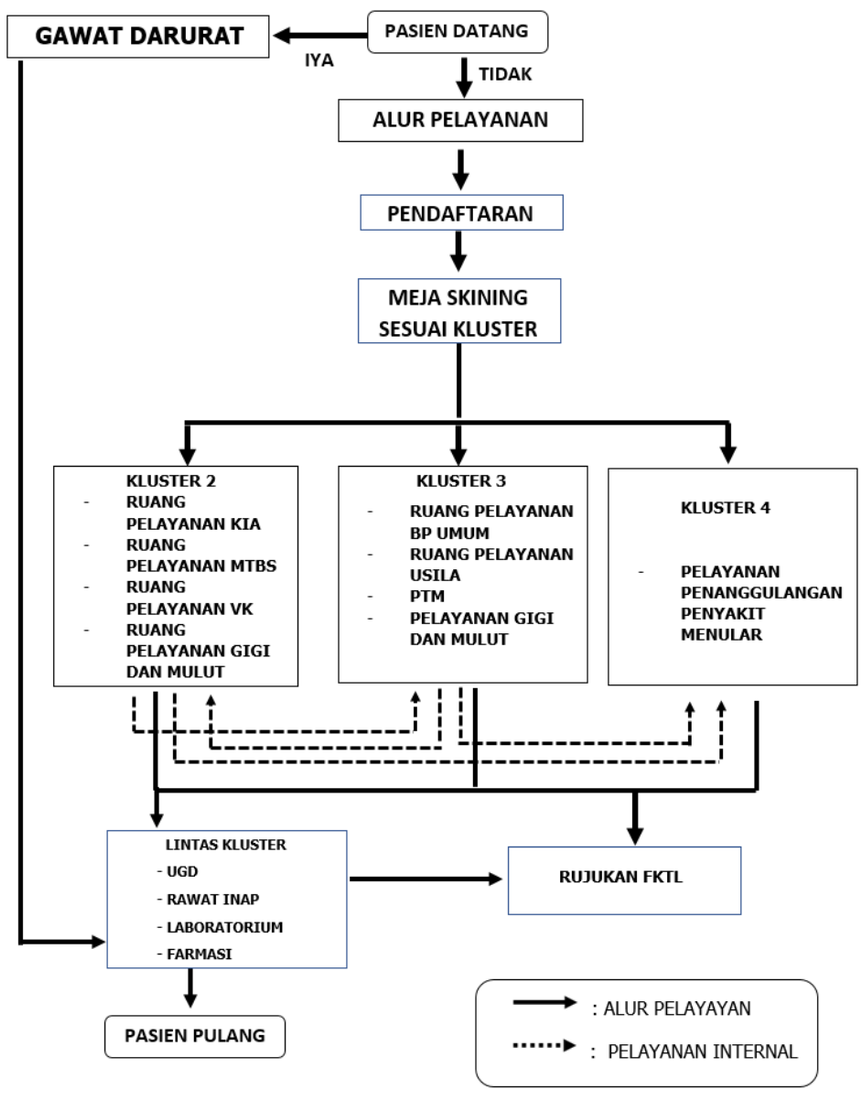
A. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Menunjukkan kartu identitas - Mengisi formulir pengaduan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Pasien datang ke puskesmas - Menerima pasien secara langsung dan disambut dengan 5S - Masyarakat mengisi Formulir pengaduan masyarakat dengan lengkap ke bagian pengaduan masyarakat - Pengaduan langsung - Petugas melakukan analisa permasalahan - Melakukan penetapan tindakan - Memberikan informasi pada pemohon pengaduan - Melakukan verifikasi dan laporan
3.	Jangka waktu pelayanan	12 hari kerja
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya/ gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan konsultasi gizi dan laktasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Pengaduan 2. Penyampaian secara langsung 3. Telepon / Whatsapp: 0822-4564-3100 4. Instagram, Tiktok, Facebook: puskesmaskadur 5. Website: pkmkadur.pamekasankab.go.id

Pamekasan, 8 Mei 2026
Kepala UPT Puskesmas Kadur

SRI WAHYUNI, S.KM.,MM.
Penata Tingkat I (IIId)
NIP 197403171998032007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7.	Informasi Tracking System	

Pamekasan, 8 Mei 2026
Kepala UPT Puskesmas Kadur

SRI WAHYUNI, S.KM.,MM.
Penata Tingkat I (IIId)
NIP 197403171998032007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 6. Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 188/676/432.013/2020 Tahun 2020 Tentang Penetapan UPT Puskesmas Yang Menerapkan Badan Layanan Umum Daerah.
2.	Sarana dan prasarana	- ATK - Formulir pengaduan - Kartu Kendali - Buku Rekapan penanganan pengaduan - Komputer, Hp - Mebelair
3.	Kompetensi pelaksana	- DIII/S1 Tenaga Kesehatan/ Non Kesehatan
4.	Pengawasan Internal	- Dinas Kesehatan Kabupaten - Kepala Puskesmas - Kasubag Tata Usaha - Penanggung Jawab (PJ) - Koordinator Pelayanan/Program
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pemberian layanan khusus apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali - Survey kepuasan masyarakat secara berkala - Evaluasi secara berkala oleh Dinas Kesehatan Kabupaten

Pamekasan, 8 Mei 2026
Kepala UPT Puskesmas Kadur

SRI WAHYUNI, S.KM.,MM.
Penata Tingkat I (IIId)
NIP 197403171998032007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).