

**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN LAYANAN PUBLIK
PADA UOBF PUSKESMAS BANGIL
KABUPATEN PASURUAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Nama dan alamat lengkap b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita c. Permintaan penyelesaian yang diajukan, dan d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan 2. Pengaduan diajukan kepada alamat Unit Penyelenggara Pelayanan yang dituju. 3. Pengaduan bisa melalui kotak saran, whatsapp, telpon atau media sosial
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis b. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan c. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan levelnya d. Pengaduan didistribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut e. Penyampaian tanggapan kepada pengguna layanan f. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut pada tim pengaduan.

		<p>Alur :</p> <pre> graph TD A([Pegguna layanan menyampaikan pengaduan]) --> B[Pengaduan dicatat oleh Petugas pelayanan] B --> C[Konfirmasi dan penyelesaian pengaduan oleh petugas pengaduan] C --> D[Penelusuran dan penanganan oleh bidang terkait] D --> E[Penyampaian, Tanggapan kepada Pegguna layanan] E --> F([Pengarsipan dan rencana tindak lanjut]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (Tiga) Hari
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Bagian Pengaduan Saran dan Kritik UOBF Puskesmas Bangil Jln. Mangga no 548 Bangil Website : pkmbangil.pasuruankab.go.id Nomor Hotline 081231620581 Kotak saran</p>