



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
**DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**
UPTD PUSKESMAS RANDUAGUNG



JANGKA WAKTU PENYELESAIAN LAPORAN PENGADUAN

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013
tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

MAKSIMAL 60 HARI KERJA

Rincian Jangka Waktu Penyelesaian

- **Pengaduan Langsung atau Sederhana:**

UPT Puskesmas Randuagung menetapkan jangka waktu penyelesaian yang sangat cepat, seperti 15 menit untuk pengaduan langsung dan penyelesaian melalui telepon, atau <24 jam untuk pesan singkat/WhatsApp.

- **Tindak Lanjut Puskesmas:**

Pengaduan yang dapat ditindaklanjuti oleh puskesmas secara mandiri biasanya diselesaikan dalam waktu sekitar 7 hari kerja.

- **Kasus Kompleks atau Lintas Sektoral:**

Jika tindak lanjut pengaduan membutuhkan intervensi yang lebih kompleks atau melibatkan instansi lain (OPD) dan lintas sektoral, waktu penyelesaiannya dapat mencapai 60 hari kerja.

- **Batasan Maksimal:**

Beberapa standar pelayanan menetapkan batas maksimal waktu penyelesaian adalah 15 hari kerja.