



## Balai Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi

Ngadinegaran MJ. III No. 62 55143 0274378187

<http://labkes.jogjaprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Dinas Kesehatan DIY / Balai Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi

# Pelayanan Pengaduan Balabkes & Kalibrasi

No. SK :

## Persyaratan

1. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelanggan datang, diberikan pelayanan dari persiapan, pemeriksaan sampai dengan penerimaan hasil
2. Pelanggan mengisi format kepuasan pelanggan
3. Pelanggan puas, selesai pulang,, pelanggan tidak puas mengisi Formulir aduan.
4. Petugas memberi tanggapan secara resmi
5. Catatan :
  6. a. Lembar Care Pelanggan yang telah diisi pelanggan secara rutin di catat di buku Pencatatan dan penanganan complain.
  7. b. Untuk Instrumen Survey kepuasan Masyarakat diberikan kepada pelanggan setiap 3 bulan sekali secara acak, Instrumen yang telah diisi dianalisa untuk dihitung sebagai nilai Kepuasan Masyarakat.
8. Pelanggan bisa melakukan pengaduan tidak langsung :
  9. 1. Melalui Website atau email ; Dapat menyampaikan pengaduan melalui email dengan alamat : labkes\_yk@yahoo.com
  10. 2. Kotak Pengaduan Datang langsung ke meja Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Ngadinegaran MJ III/62 Yogyakarta

## Waktu Penyelesaian



## Balai Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi

Ngadinegaran MJ. III No. 62 55143 0274378187

<http://labkes.jogjaprovo.go.id/>

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Dinas Kesehatan DIY / Balai Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi

10 Hari

1. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaanpetugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
3. Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun web site.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.

### Produk Pelayanan

1. Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik

### Pengaduan Layanan

- Datang Langsung,
- Kotak saran
- email : labkes\_yk@yahoo.com