

# PUSKESMAS NUSAWUNGU I

Jalan Jendral Sudirman No 193 Nusawungu Cilacap 53283 08112612340

[www.puskesmasnusawungu1.cilacapkab.go.id](http://www.puskesmasnusawungu1.cilacapkab.go.id)

Pemerintah Kab. Cilacap / Dinas Kesehatan / PUSKESMAS  
NUSAWUNGU I

## Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelanggan

No. SK : 400.7/08/SK/I/2024

### Persyaratan

- 

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur



1. Petugas menerima pengaduan melalui media pengaduan yang ditentukan
2. Petugas mencatat data pengaduan
3. Petugas melaporkan keluhan kepada tim keluhan pelanggan
4. Semua jawaban yang telah disampaikan ditulis dalam buku identifikasi
5. Proses identifikasi pengaduan dilakukan sesuai SOP yang berlaku

### Waktu Penyelesaian

# PUSKESMAS NUSAWUNGU I

Jalan Jendral Sudirman No 193 Nusawungu Cilacap 53283 08112612340

[www.puskesmasnusawungu1.cilacapkab.go.id](http://www.puskesmasnusawungu1.cilacapkab.go.id)

Pemerintah Kab. Cilacap / Dinas Kesehatan / PUSKESMAS  
NUSAWUNGU I

24 Jam

Ditangani 24 jam setelah proses pengaduan

apabila Keluhan yang tidak bisa di selesaikan langsung akan di bahas di Rapat Tinjauan Manajemen setiap bulanya

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Kertas Keluhan, Kotak Saran, Medsos, Papan pengumuman, hasil Rencana tindak lanjut, Tindak lanjut

## Pengaduan Layanan

- Petugas membuka kotak saran dan sms/wa setiap hari
- Petugas mencatat keluhan data pelanggan
- Petugas melaporkan keluhan kepada tim keluhan pelanggan
- Semua jawaban yang telah disampaikan ditulis dalam buku identifikasi
- Apabila sudah ada solusi jawaban keluhan langsung di publikasikan langsung ke pelanggan, di tulis di papan pengaduan dan upload di media sosial
- Untuk Keluhan yang tidak bisa di selesaikan langsung akan di bahas di Rapat Tinjauan Manajemen setiap bulanya
- Proses identifikasi pengaduan dilakukan sesuai SOP yang berlaku