



PUSKESMAS MAJENANG I

Jl. Raya Cilopadang No. 49 Majenang 53257 02806262118

<https://puskesmasmajenang1.cilacapkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Cilacap / Dinas Kesehatan / PUSKESMAS MAJENANG I

Pelayanan Humas / Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Adanya pengaduan pelayanan secara langsung atau melalui surat, kotak saran, telepon, email, sms/ WA atau media sosial lainnya.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengaduan Secara Langsung Pelanggan menulis di buku tamu
2. Pelanggan menulis di buku pengaduan
3. Petugas menerima keluhan langsung dari pelanggan
4. Petugas melakukan analisa pada keluhan
5. Petugas menerima keluhan dan membuat penyelesaian jika dapat langsung diseleikan
6. Petugas melakukan komunikasi bersama tim untuk membuat rencana penyelesaian
7. Petugas bersama tim melakukan komunikasi Bersama kepala puskesmas
8. Petugas memberikan penyelesaian masalah dengan pelanggan
9. Pelanggan / pengadu tanda tangan hasil diskusi, apabila telah menerima dan memahami hasil penjelasan yang diberikan
10. Jika keluhan / masalah tidak selesai di puskesmas, masalah akan di tindak lanjuti bersama instansi terkait, lintas sector dan dinas Kesehatan.
11. B. Pengaduan Secara Tidak Langsung : Petugas membuka email, telepon, sms / WA hotline, kotak saran setiap 1 bulan sekali.
12. Petugas mencatat keluhan/masukan/saran pada buku pengaduan
13. Petugas melakukan Analisa pengaduan bersama tim pengaduan
14. Tim pengaduan Bersama Kepala Puskesmas Membuat Tindak lanjut penyelesaian
15. Menuliskan penyelesaian pada papan umpan balik
16. Melakukan monitoring umpan balik.
17. Hasil monitoring umpan balik akan di bahas pada rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali

Waktu Penyelesaian



PUSKESMAS MAJENANG I

Jl. Raya Cilopadang No. 49 Majenang 53257 02806262118

<https://puskesmasmajenang1.cilacapkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Cilacap / Dinas Kesehatan / PUSKESMAS MAJENANG I

1 Hari kerja

1 Hari Kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat, Buku Pengaduan

Pengaduan Layanan



PUSKESMAS MAJENANG I

Jl. Raya Cilopadang No. 49 Majenang 53257 02806262118

<https://puskesmasmajenang1.cilacapkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Cilacap / Dinas Kesehatan / PUSKESMAS MAJENANG I

Pengaduan Secara Langsung di ruang pengaduan

Pengaduan Secara Tidak Langsung melalui :

- Kotak saran
- Papan Pengumuman
- Bener / Leaflet/Spanduk
- Telpon (0280) 6262118
- SMS 085931598834
- Media Sosisal
- Whats App : 085931598834
- Email : puskesmasmajenang1@gmail.com
- Facebook : Puskesmas Majenang I
- Instagram : @pkmmajenangsatu
- Blogspot : uptdpuskesmasmajenang1.blogspot.com
- Web : <https://puskesmasmajenang1.cilacapkab.go.id/>

Tata Cara Pengaduan à SOP Pengaduan

1. Pelanggan menulis dibuku tamu
2. Pasien melakukan pengaduan dicatat dalam register dan formulir pengaduan dengan tandatangan pelanggan dan tim pengaduan
3. Pengaduan diterima oleh tim pengaduan
4. Tim pengaduan melakukan analisa pengaduan
5. Tim pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pengadu
6. Tim pengaduan bersama pengadu menyelesaikan masalah

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Kamis, 18 Jul 2024 pukul 04:26. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli.

7. Masalah selesai



PUSKESMAS MAJENANG I

Jl. Raya Cilopadang No. 49 Majenang 53257 02806262118

<https://puskesmasmajenang1.cilacapkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Cilacap / Dinas Kesehatan / PUSKESMAS MAJENANG I