



## Puskesmas Prambon

Jalan Raya Prambon No 125 61264 0318974735

[puskesmasprambon.sidoarjokab.go.id](http://puskesmasprambon.sidoarjokab.go.id)

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Kesehatan / Puskesmas Prambon

# Konsultasi dan Pengaduan

No. SK : 100.3.3/25/438.5.2.2.14/2024

## Persyaratan

1. Pasien Puskesmas

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan Puskesmas Prambon
2. Tim Penanganan Pengaduan menerima pengaduan pelanggan melalui media pengaduan Puskesmas Prambon
3. Tim Penanganan Pengaduan mendokumentasikan pengaduan pelanggan pada Buku Pengaduan Pelanggan
4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan investigasi mengenai kronologi terjadinya pengaduan
5. Tim Penanganan Pengaduan melakukan pertemuan untuk membahas pengaduan yang diterima dengan mengundang pihak- pihak yang terlibat dalam isi pengaduan
6. Tim Penanganan Pengaduan merumuskan Rencana Tindak Lanjut pengaduan
7. Tim Penanganan Pengaduan mendiskusikan hasil pembahasan pengaduan bersama dengan PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
8. Tim Penanganan Pengaduan bersama unit layanan yang terlibat melakukan Tindak Lanjut hasil pembahasan pengaduan berupa tindakan korektif dan preventif
9. Tim Penanganan Pengaduan mendokumentasikan seluruh proses penanganan pengaduan dalam Buku Pengaduan Pelanggan
10. Tim Penanganan Pengaduan melakukan monitoring tindak lanjut

## Waktu Penyelesaian

72 Jam

3x 24 jam

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



## Puskesmas Prambon

Jalan Raya Prambon No 125 61264 0318974735

[puskesmasprambon.sidoarjokab.go.id](http://puskesmasprambon.sidoarjokab.go.id)

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Kesehatan / Puskesmas Prambon

### Produk Pelayanan

1. Tindak lanjut hasil penanganan pengaduan

### Pengaduan Layanan

1. Penyampaian langsung
2. Kotak saran
3. Telepon: 031-8974735
4. Whats App: 0896-5363-2667
5. E-mail: [pkm.prambon@gmail.com](mailto:pkm.prambon@gmail.com)
6. Website: [puskesmasprambon.sidoarjokab.go.id](http://puskesmasprambon.sidoarjokab.go.id)
7. Google review: puskesmas prambon
8. Facebook: puskesmas prambon
9. Instagram: [@puskesmasprambon\\_sidoarjo](https://www.instagram.com/puskesmasprambon_sidoarjo)