

Puskesmas Kademangan

Jalan Supriyadi 68217 082214873330



:

Pemerintah Kab. Bondowoso / Dinas Kesehatan / Puskesmas
Kademangan

Humas / Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon/WA, email, WA center

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. A. Penerimaan pengaduan - Petugas membuka kotak saran, telepon, sms hotline setiap hari - Tim pengaduan mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register - Tim pengaduan melaporkan keluhan atau umpan balik pelanggan kepada unit terkait - Tim pengaduan memberi respon pada pelanggan dalam waktu 1 x 24 jam bahwa pengaduan atau umpan balik sedang dalam proses untuk ditangani, serta melakukan konfirmasi tentang materi pengaduan
2. B. Penyelesaian atau Penanganan Pengaduan - Tim pengaduan berkoordinasi dengan kepala puskesmas, tim manajemen mutu serta unit terkait (yang mendapat pengaduan) untuk merencanakan pertemuan pembahasan materi pengaduan - Tim pengaduan, tim manajemen mutu, kepala puskesmas dan unit terkait melakukan pemeriksaan, pembahasan atau telaah materi pengaduan dan merencanakan tindak lanjut dalam waktu 3x24 jam setelah pengaduan - Tim pengaduan menghubungi pelanggan atau customer untuk mengklarifikasi bahwa pengaduan telah diselesaikan dan sudah ada rencana tindak lanjut untuk perbaikan - Bila pelanggan puas maka masalah selesai dan hasil pembahasan dan tindak lanjut pengaduan di publikasikan di papan pengumuman - Bila pelanggan belum puas maka masalah pengaduan akan dirujuk ke dinas kesehatan

Waktu Penyelesaian

24 Jam

1 x 24 jam

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

Puskesmas Kademangan

Jalan Supriyadi 68217 082214873330



-

Pemerintah Kab. Bondowoso / Dinas Kesehatan / Puskesmas
Kademangan

1. Humas / Pengaduan

Pengaduan Layanan

1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media:

a. Telfon : (0332) 424212

b. Yetty Puspitarini, S.KM

No. Wa : 085234623025

c. Ella Riska Diansari, S.Ak

No. WA : 082302463093

d. WA center : 082302463093

e. kotak pengaduan

e. Email : kademangan.puskesmas@gmail.com

2. Petugas mencatat semua pengaduan

3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengadu

4. Jawaban semua pengadu akan disampaikan melalui :

a. Papan pengumuman

b. Telp/Wa/Email pengadu yang bersangkutan