



Puskesmas Petarukan

Pantura Petarukan 52362 -

pkmpetarukan.pemalangkab.go.id

Pemerintah Kab. Pemalang / Dinas Kesehatan / Puskesmas Petarukan

Pelayanan pengaduan atau keluhan pelanggan di Puskesmas Petarukan

No. SK :

Persyaratan

1. pelanggan harus mencantumkan nama, alamat, umur dan keluhannya serta mencantumkan di unit mana pelayanan tidak sesuai sop
2. pelanggan yang mengadukan keluhannya bersedia di hunungi kembali
3. pengaduan pelayanan dapat disampaikan langsung secara lisan / tertulis pada lembar kotak saran / sms senter

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelanggan melakukan pengaduan secara langsung kepada petugas atau bisa lewat kotak saran, sms senter puskesmas
2. petugas menerima dan mencatat pengaduan di buku keluhan pelanggan
3. petugas menyampaikan keluhan ke tim mutu puskesmas
4. tim mutu puskesmas bersama penanggung jawab unit menganalisa keluhan dan membuar rencana perbaikan
5. tim manajemen komplain menginformasikan rencana perbaikan dan pemberian kompensasi ke pelanggan
6. apabila dalam jangka waktu yang ditentukan tidak dapat terselesaikan maka akan di teruskan ke dinas kesehatan kabupaten Pemalang

Waktu Penyelesaian

10 Menit

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. pengaduan lisan | jam kerja |
| 2. pengaduan tertulis/kotak saran | 24 jam |
| 3. pengaduan langsung/via sms senter | 24 jam |

Biaya / Tarif



Puskesmas Petarukan

Pantura Petarukan 52362 -

pkmpetarukan.pemalangkab.go.id

Pemerintah Kab. Pemalang / Dinas Kesehatan / Puskesmas Petarukan

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Jasa layanan pengaduan keluhan pelanggan di Puskesmas Petarukan

Pengaduan Layanan

PETUGAS INFORMASI DAN PENDAFTARAN DI PUSKESMAS PETARUKAN

KOTAK SARAN DI PUSKESMAS PETARUKAN

SMS CENTER PUSKESMAS PETARUKAN 0878-3059-0444

INSTAGRAM puskesmas_petarukan

Email puskesmaspetarukan@gmail.com