



## UPT PUSKESMAS DONO

Jln. Raya Dono - Sendang, Kec. Sendang, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66254 334487

<https://pkmdono.tulungagung.go.id/>

Pemerintah Kab. Tulungagung / Dinas Kesehatan / UPT PUSKESMAS DONO

# Pelayanan Pengaduan / Keluhan Pelanggan

No. SK :

## Persyaratan

1. - Pelanggan yang mengajukan pengaduan harus mencantumkan nama, alamat, umur dan keluhannya, serta mencantumkan unit pelayanan yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan SPP
2. - Pelanggan yang mengadukan keluhannya bersedia dihubungi kembali dengan maksud untuk klarifikasi dan untuk menginformasikan kembali tentang penyelesaian dan tindak lanjut atas pengaduan keluhan yang disampaikan
3. - Pengaduan keluhan pelanggan dapat disampaikan secara langsung dengan lisan atau tertulis pada lembar kritik dan saran atau melalui telepon

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



## UPT PUSKESMAS DONO

Jln. Raya Dono - Sendang, Kec. Sendang, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66254 334487

<https://pkmdono.tulungagung.go.id/>

Pemerintah Kab. Tulungagung / Dinas Kesehatan / UPT PUSKESMAS DONO

Image not found or type unknown



1. • Pelanggan mengajukan pengaduan keluhan secara langsung dapat berupa lesan ke petugas di Puskesmas, atau tertulis lewat lembar kritik dan saran yang disediakan di Puskesmas dan dimasukkan kedalam kotak saran, atau lewat telepon puskesmas • Petugas di puskesmas menerima keluhan dari pelanggan dan mencatat setiap keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan • Petugas menyampaikan keluhan ke Tim Pengendali Mutu • Tim Pengendali Mutu Puskesmas bersama-sama dengan penanggung jawab unit pelayanan terkait menganalisa keluhan dan membuat rencana perbaikan dan pemberian kompensasi pelanggan • Tim Pengendali Mutu Puskesmas menginformasikan rencana perbaikan • Tim Pengendali Mutu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap perbaikan yang dilaksanakan

### Waktu Penyelesaian



## UPT PUSKESMAS DONO

Jln. Raya Dono - Sendang, Kec. Sendang, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66254 334487

<https://pkmdono.tulungagung.go.id/>

Pemerintah Kab. Tulungagung / Dinas Kesehatan / UPT PUSKESMAS DONO

6 Hari kerja

Keluhan dapat disampaikan sewaktu-waktu / 24 jam

Lama penyelesaian keluhan : keluhan akan ditangani pada hari itu juga, kecuali keluhan yang penanganannya yang bersifat kebijakan, akan diselesaikan paling lambat satu minggu setelah pengaduan.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan / Keluhan Pelanggan

### Pengaduan Layanan

Pelayanan yang mencakup aktivitas penerimaan dan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan, pengaduan dapat disampaikan pelanggan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai standar pelayanan yang ada.