### **UPTD Puskesmas Kamoning**



or type unkiloyaksa Agung Suprapto No.7A 69213 08123501904

pkm-kamoning.sampangkab.go.id

Pemerintah Kab. Sampang / Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana / UPTD

**Puskesmas Kamoning** 

# Pelayanan Pengaduan Pelanggan

No. SK: 440/014/SK/434.203.200.16/2022

#### Persyaratan

- 1. Pelanggan dapat mengajukan pengaduan terhadap pelayanan melalui kontak dengan tim mutu
- 2. Pelanggan yang mengajukan komplain bersedia dihubungi kembali untuk mengadakan konfirmasi dan untuk menginformasikan kembali tentang penyelesaian dan tindak lanjut atas pengaduan yang telah diajukan.
- 3. Pengaduan keluhan pelanggan dapat disampaikan secara langsung dengan lisan, tulisan pada kotak pengaduan atau telepon, email, media sosial.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

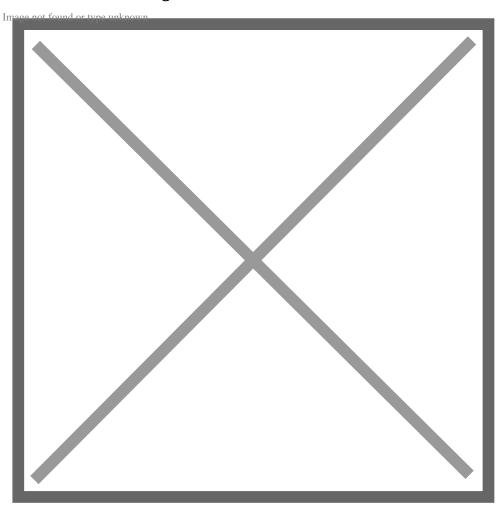
### **UPTD Puskesmas Kamoning**



or type unkilowaksa Agung Suprapto No.7A 69213 08123501904

pkm-kamoning.sampangkab.go.id

Pemerintah Kab. Sampang / Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana / UPTD Puskesmas Kamoning



- 1. 1) Pelanggan mengajukan pengaduan keluhan secara langsung dapat berupa lisan ke petugas puskesmas, tertulis pada kotak pengaduan atau dengan menggunakan telepon, email, media sosial.
- 2. 2) Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada tim mutu Puskesmas Kamoning
- 3. 3) Tim mutu menganalisa masalah, dan kemudian secara musyawarah mencari solusi atas permasalahan tersebut.
- 4. 4) Tim mutu akan mengkonfirmasi rencana perbaikan
- 5. 5) Tanggapan atas pengaduan diselesaikan dalam waktu 2 x 24 jam
- 6. 6) Apabila dalam waktu yang telah ditentukan tim tidak dapat menyelesaikan permasalahan, maka akan diteruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten untuk dicarikan solusinya.

### Waktu Penyelesaian

### **UPTD Puskesmas Kamoning**



or type unkiloyaksa Agung Suprapto No.7A 69213 08123501904

pkm-kamoning.sampangkab.go.id

Pemerintah Kab. Sampang / Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana / UPTD Puskesmas Kamoning

15 Menit

keluhan dapat di sampaikan sewaktu-waktu oleh pelanggan kepada narahubung tim penanganan keluhan pelanggan. dan keluhan akan langsung di proses/ diselesaikan dalam waktu bersamaan dengan laporan keluhan.

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### **Produk Pelayanan**

1. Informasi penyelesaian keluhan

#### Pengaduan Layanan

- 1. Pelanggan mengajukan pengaduan keluhan secara langsung dapat berupa lisan ke petugas puskesmas, tertulis pada kotak pengaduan atau dengan menggunakan telepon, email, media sosial.
- 2. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada tim mutu Puskesmas Kamoning
- 3. Tim mutu menganalisa masalah, dan kemudian secara musyawarah mencari solusi atas permasalahan tersebut.
- 4. Tim mutu akan mengkonfirmasi rencana perbaikan
- 5. Tanggapan atas pengaduan diselesaikan dalam waktu 2 x 24 jam
- 6. Apabila dalam waktu yang telah ditentukan tim tidak dapat menyelesaikan permasalahan, maka akan diteruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten untuk dicarikan solusinya.