



Puskesmas Sanggau

Jl.Dr.Setia Budi No.60 Kel.Beringin Kec.Kapuas,Kab.Sanggau 78512 085349539296

<https://pkmsanggau3.wixsite.com/pkmsgu>

Pemerintah Kab. Sanggau / DINAS KESEHATAN / Puskesmas Sanggau

Pelayanan Pengaduan

No. SK : Nomor 12 tahun 2022

Persyaratan

1. Mencantumkan identitas diri lengkap dan jelas (Nama, Umur, Alamat, No. telp)
2. Menjelaskan bantuan yang diinginkan (informasi atau pengaduan)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Masyarakat melayangkan keluhan atau masukan melalui media yang sudah disiapkan (SMS, WA, Tlpn, kotak saran, Media Sosial, web)
2. Tim pengelola komunikasi informasi menerima keluhan atau masukan dari masyarakat. Petugas pengelola aduan menerima, merespon, menanggapi dan menyelesaikan aduan atau permintaan informasi yang bisa langsung diselesaikan. Jika ada aduan yang diluar kewenangan petugas, maka aduan akan direkapitulasi untuk disalurkan kepada tim penjawab aduan.
3. Hasil rekapitulasi pengaduan dan saran disampaikan kepada Tim pengelola untuk dianalisis dan dikelompokkan sesuai pengaduan tentang pelayanan kesehatan, pelayanan tenaga kesehatan, dan sarana prasarana di Puskesmas
4. Ketua tim pengelola melaporkan hasil analisis dan rekomendasi kepada Kepala Puskesmas
5. Kepala UPT Puskesmas menginstruksikan rekomendasi tim pengelola kepada penanggungjawab terkait untuk segera menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna puskesmas selambat-lambatnya dalam waktu 3 hari atau lebih yang disesuaikan dengan tingkat kesulitan penanganan tindak lanjut maksimal 14 hr kerja.
6. Penanggung jawab menindaklanjuti instruksi Kepala Puskesmas dan melaporkan hasil tindak lanjut

Waktu Penyelesaian

30 Menit

Untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan, akan langsung diproses dan ditanggapi oleh petugas pengelola pengaduan dengan waktu penyelesaian berkisar 10-30 menit.

Untuk pengaduan yang diluar wewenang petugas pengelola pengaduan maka akan disalurkan kepada tim penjawab aduan dengan jangka waktu penyelesaian 3 - 14 hari kerja.



Puskesmas Sanggau

Jl.Dr.Setia Budi No.60 Kel.Beringin Kec.Kapuas,Kab.Sanggau 78512 085349539296

<https://pkmsanggau3.wixsite.com/pkmsgu>

Pemerintah Kab. Sanggau / DINAS KESEHATAN / Puskesmas Sanggau

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Permintaan informasi dan pengaduan layanan Puskesmas

Pengaduan Layanan

1. Telepon/SMS/WA/Telegram/Mesenger: 085349539296 An. Yuyu Sri Indra (Promkes PKM Sanggau)
2. Email: pkmsanggau@gmail.com
3. Secara tertulis melalui form pengaduan
4. Kotak Saran