



## Puskesmas Banua Padang

Jl. A.Yani Km.4,5 Banua Padang 71153 051731588

[abcd](#)

Pemerintah Kab. Tapin / Dinas Kesehatan / Puskesmas Banua Padang

# Pelayanan Pengaduan Masyarakat/Pelanggan/Pengguna Layanan

No. SK : 445/800-011/SK/PKM.BP/I/2023

## Persyaratan

1. KTP (Kartu Tanda Penduduk)

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas pengaduan menerima aduan dari media yang telah di sediakan meliputi : -  
SMS/WA/Telpon - Email - Instagram - Facebook - Chat - Website dan Link pengaduan - Kotak saran
2. Petugas pengaduan mencatat pengaduan dan melakukan verifikasi pengaduan (Identitas dan isi pengaduan)
3. Petugas pengaduan melaporkan kepada Ketua Tim Pengaduan untuk seterusnya disampaikan atau dilaporkan kepada Kepala Puskesmas.
4. Petugas Pengaduan melakukan tindak lanjut aduan di sampaikan melalui : a. Papan Pengumuman b. SMS/WA/Email/Instagram/Facebook/Chat/Website. c. Secara langsung d. Unit terkait
5. Petugas pengaduan melakukan feedback terhadap tindak lanjut dan melakukan sosialisasi pengaduan kepada pasien / masyarakat

## Waktu Penyelesaian

30 Hari

Paling lambat 14 hari sejak pengaduan diterima

Paling lambat 30 hari sejak pengadu menerima layanan

Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, pengadu melengkapi aduannya selambat-lambatnya 30 hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara.

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Gratis



## Puskesmas Banua Padang

Jl. A.Yani Km.4,5 Banua Padang 71153 051731588

[abcd](#)

Pemerintah Kab. Tapin / Dinas Kesehatan / Puskesmas Banua Padang

### Produk Pelayanan

1. Penanganan pengaduan masyarakat/ pelanggan/ pengguna layanan.

### Pengaduan Layanan

1. Masyarakat/Pasien atau pengguna layanan menyampaikan melalui
  - a. Kotak Saran
  - b. Kontak Handphone / Whatsapp :  
0852-4800-9475
  - c. Instagram : puskesmasbanuapdg
  - d. Facebook : UPTD Puskesmas Banua Padang
  - e. Website: <https://bit.ly/surveykepuasanmasyarakatPKMBP>
  - f. Scan Barcode
2. Petugas mencatat semua pengaduan
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola
4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon atau email pengadu yang bersangkutan atau pada saat pertemuan lintas sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.