



Puskesmas Wini

Wini - Kecamatan Insana Utara 85674 +62 812-8447-5830

-

Pemerintah Kab. Timor Tengah Utara / Dinas Kesehatan / Puskesmas Wini

Pelayanan Pengelolaan Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Membawa data diri lengkap;
2. Penjelasan detail terkait pengaduan pelayanan;
3. Bukti pendukung pengaduan; dan
4. Nomor kontak yang dapat dihubungi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Puskesmas Wini

Wini - Kecamatan Insana Utara 85674 +62 812-8447-5830

-

Pemerintah Kab. Timor Tengah Utara / Dinas Kesehatan / Puskesmas Wini

Image not found or type unknown



1. Penyampaian pengaduan/saran dapat dilakukan secara tertulis melalui kotak pengaduan, kotak kepuasan pasien, SMS, WA, telepon, email, Facebook ataupun datang secara langsung ke ruang pengaduan
2. Petugas penerima pengaduan meneruskan pengaduan kepada pimpinan / pejabat yang berwenang
3. Menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik sesuai kategori pengaduan
4. Pengguna layanan menerima konfirmasi penyelesaian penanganan pengaduan baik secara langsung, melalui papan informasi, SMS, WA, telepon, email maupun Facebook
5. Selesai
6. Melalui SP4N - LAPOR! : Laporkan keluhan atau aspirasi anda dengan jelas dan lengkap -----> Dalam 3 hari, laporan Anda akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang -----> Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan Anda -----> Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari -----> Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan



Puskesmas Wini

Wini - Kecamatan Insana Utara 85674 +62 812-8447-5830

-

Pemerintah Kab. Timor Tengah Utara / Dinas Kesehatan / Puskesmas Wini

Waktu Penyelesaian

0

1. Pengaduan tertulis akan mulai ditindaklanjuti maksimal 3 (tiga) hari sejak surat pengaduan diterima;
2. Pengaduan yang bersifat normatif maksimal ditangani dalam 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima;
3. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima;
4. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan/tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal ditangani dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima;
5. Hasil tindaklanjut atas pengaduan, akan diinformasikan kepada pengguna layanan Waktu pelayanan hari senin – sabtu : 08.00 – 14.00 WITA

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan pengaduan

Pengaduan Layanan



Puskesmas Wini

Wini - Kecamatan Insana Utara 85674 +62 812-8447-5830

-

Pemerintah Kab. Timor Tengah Utara / Dinas Kesehatan / Puskesmas Wini

Dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu sebagai berikut :

1. Bersurat kepada Kepala Puskesmas Wini;
2. Melalui Kotak Pengaduan, Kotak Kepuasan Pasien atau bertemu secara langsung;
3. Nomor Whatsapp / Telfon / SMS : 081246377516;
4. Email : puskesmaswinitimortengahutara@gmail.com; dan
5. Pengguna Layanan dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan melalui kanal SP4N-LAPOR! dengan cara SMS ke 1708 dengan Format TIMOR TENGAH UTARA (spasi) Isi Pengaduan;
6. Melalui website SP4N-LAPOR! dengan cara ketik www.ttu.lapor.go.id atau www.lapor.go.id
7. Melalui SP4N - LAPOR! : Laporkan keluhan atau aspirasi anda dengan jelas dan lengkap ----->
Dalam 3 hari, laporan Anda akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang ----->
Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan Anda -----> Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari -----> Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan

SP4N-LAPOR Menggunakan "Fitur ANONIM dan RAHASIA" untuk Melindungi Identitas Pelapor.

"AYO BERANI MELAPOR UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK"