



## Puskesmas Tawangrejo

Jalan Tawangrejo No 39 63113 483997

[www.puskesmastawangrejo.com](http://www.puskesmastawangrejo.com)

Pemerintah Kota Madiun / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana / Puskesmas Tawangrejo

### penanganan pengaduan

No. SK : 445-401.103.7/ 027/2023

#### Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan, tertulis, maupun online

#### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. DAN PROSEDUR 1. Pengadu menyampaikan pengaduannya secara : - Lisan melalui petugas/tatap muka. - Tertulis melalui kotak saran, sms, whatsapp, atau telfon langsung di nomor telfon yang sudah tersedia. - Online melalui media sosial yang dimiliki yaitu instagram, facebook, youtube, dan website 2. Tim pengaduan menerima dan mencatat pengaduan tersebut di buku pengaduan (buku manajemen complain). 3. Tim pengaduan melakukan penelaahan awal atau menganalisa pengaduan tersebut. 4. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait/ dalam hal ini kepala puskesmas untuk dilakukan penelusuran /perencanaan lebih lanjut. 5. Penyampaian tanggapan/tindak lanjut kepada pengadu 6. Pengadu memberi respon / umpan balik. 7. Petugas mengevaluasi tindak lanjut/umpan balik

#### Waktu Penyelesaian

5 Hari

Maksimal 5 hari kerja tergantung berat/ringannya pengaduan.

#### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

#### Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

#### Pengaduan Layanan



## Puskesmas Tawangrejo

Jalan Tawangrejo No 39 63113 483997

[www.puskesmastawangrejo.com](http://www.puskesmastawangrejo.com)

Pemerintah Kota Madiun / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana / Puskesmas Tawangrejo

- a. Kotak Saran
- b. Petugas /tatap muka
- c. Telepon (0351) 483997, 475635.
- d. SMS dan Whatsapp 0882009018889
- e. Surat elektronik / email [tawangrejopuskesmas@gmail.com](mailto:tawangrejopuskesmas@gmail.com)
- f. Media Sosial :
  - i. Website [www.puskesmastawangrejo.madiunkota.go.id](http://www.puskesmastawangrejo.madiunkota.go.id)
  - ii. Fanpage Facebook UPTD Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun
  - iii. Instagram @Uptdpuskesmastawangrejo
  - iv. Youtube UPTD Puskesmas Tawangrejo
- g. Pertemuan
- h. Survei