



Puskesmas Kampus

Jl. Golf No 5, Lorong Pakjo 30126 081273614540

Pemerintah Kota Palembang / Puskesmas Kampus

Pelayanan Pojok Pengaduan

No. SK : 445/575.A/KAMPUS/2024

Persyaratan

1. Mengisi formulir pengaduan lengkap kronologi dengan mencantumkan waktu, tanggal, bulan, tahun terjadinya peristiwa atau tindakan/melalui media elektronik
2. Peristiwa tidak lebih dari 30 hari sejak terjadi
3. Mencantumkan nomor telepon atau email yang bisa dihubungi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas pengaduan menerima pengaduan baik lisan, tertulis maupun elektronik kemudian mencatat dalam register pengaduan
2. Petugas melakukan telaah terhadap pengaduan
3. Petugas pengaduan melaporkan aduan kepada pimpinan puskesmas
4. Pimpinan puskesmas menunjuk tim pemeriksaan dan melakukan pembinaan sesuai dengan hasil telaah dan substansi pengaduan
5. Melaksanakan pemanggilan pemeriksaan pelapor, terlapor dan pihak terkait
6. Membuat laporan hasil pemeriksaan
7. Mengirim hasil pemeriksaan kepada pimpinan puskesmas dan pelapor
8. Pengaduan akan di proses pada jam kerja

Waktu Penyelesaian

30 Hari

1. Proses verifikasi dan telaah laporan 3 hari
2. Proses pemberian tanggapan dari laporan 5 hari
3. Tindak lanjut dan penyelesaian laporan 10 hari dan maksimal 30 hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



Puskesmas Kampus

Jl. Golf No 5, Lorong Pakjo 30126 081273614540

Pemerintah Kota Palembang / Puskesmas Kampus

Produk Pelayanan

1. Formulir pengaduan, Barcode survei kepuasan pasien, Kotak pengaduan, Buku pengaduan, Website, Call center & SMS, Whatsapp, Koin puas dan tidak puas (lansia dan disabilitas)

Pengaduan Layanan

Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :

Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB

Jumat 07.30 – 13.00 WIB

Sabtu 07.30 – 13.30 WIB

1. Petugas Pelayanan Pengaduan :

- Suryani, Amd.Keb
- Sabrina, Am.Kep

2. Sarana Pengaduan yang disediakan :

- Keluhan disampaikan langsung pada petugas
- Kotak saran dan pengaduan
- Buku Keluhan Pelanggan
- Kotak Koin Puas dan Tidak Puas
- Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan
- Website : s.id/Pengaduankampus
- Call Center : 085709677279
- Whatsapp : 0812 7361 4540