



## Puskesmas Kerten

Jalan MP Mangkunegara No 1 Bukit Sangkal 30961 082178361379

<https://puskesmas.palembang.go.id/unit-pelayanan/puskesmas-kerten>

Pemerintah Kota Palembang / Puskesmas Kerten

# Pelayanan Pengaduan Pengguna Layanan

No. SK : 00122/KP/PKM-K/2024

## Persyaratan

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

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

## Waktu Penyelesaian

0

1. Proses verifikasi dan telaah laporan 3 hari
2. Proses pemberian tanggapan dari laporan 5 hari

Tindak lanjut dan penyelesaian laporan 10 hari dan maksimal 30 hari

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. 1. Buku pengaduan 2. Kotak pengaduan 3. Barcode survey kepuasan pelanggan 4. Pusat panggilan dan SMS 5. WhatsApp 6. Website 7. Instagram

## Pengaduan Layanan



## Puskesmas Kerten

Jalan MP Mangkunegara No 1 Bukit Sangkal 30961 082178361379

<https://puskesmas.palembang.go.id/unit-pelayanan/puskesmas-kerten>

Pemerintah Kota Palembang / Puskesmas Kerten

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 Sahuda, S.Sos
2. Sarana pengaduan yang disediakan
  - Kotak saran
  - Buku keluhan pelanggan
  - *QR Code* survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan
  - Tautan: <https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9>
  - Pusat Panggilan: 082178361379
  - SMS / Whatsapp: 082178361379

Email: [kerten\\_p@yahoo.com](mailto:kerten_p@yahoo.com)