

Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggan

No. SK : 445/091/KP/PKM-OPI/2023

Persyaratan

1. Datang langsung ke Puskesmas OPI (sesuai alamat Jl. Opi Raya Perum OPI Palembang) dan menyampaikan secara lisan, Koin Kepuasan dan secara tertulis melalui kotak saran.
2. Melalui media sosial : a. Instagram @puskesmas_opi b. Facebook Puskesmas Opi Palembang c. Whatsapp 08117877668 d. Email puskesmas_opi@yahoo.co.id

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS OPI
Jl. Opi Raya Perum OPI Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
Telp/Fax. (0711) 5620648 Kode Pos 30257
E-mail: puskesmas_opi@yahoo.co.id



STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Pengguna layanan (pelanggan) dapat menyampaikan keluhan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung ke Puskesmas OPI (sesuai alamat Jl. Opi Raya Perum OPI Palembang) dan menyampaikan secara lisan, Koin Kepuasan dan secara tertulis melalui kotak saran. Melalui media sosial : <ol style="list-style-type: none"> Instagram @puskesmas_opi Facebook Puskesmas Opi Palembang Whatsapp 08117877668 Email puskesmas_opi@yahoo.co.id
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pengguna layanan menyampaikan keluhan melalui]) --> B["- Lisan - Tulisan - Koin Kepuasan - Kotak saran"] A --> C["Media Sosial - Instagram - Facebook - Whatsapp - Email"] B --> D[Petugas mencatat dan merekap keluhan yang diterima] C --> D D --> E[Petugas menyampaikan hasil kepada Kepala Puskesmas] E --> F[Kepala Puskesmas berkoordinasi dengan petugas lainnya untuk membahas keluhan] F --> G[Petugas mencatat hasil pembahasan keluhan] G --> H[Petugas menyampaikan umpan balik melalui papan informasi, WA dan komunikasi internal] </pre>

Waktu Penyelesaian

0

1. Keluhan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian keluhan.
2. Masalah pelayanan yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 30 (tiga puluh) hari akan dikoordinasikan dengan tim mutu dan Kepala Puskesmas.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan keluhan /kritik/saran pasien, tindak lanjut dari kotak saran, WA Centre, Facebook, Instagram dan Email

Pengaduan Layanan

Pengguna layanan (pelanggan) dapat menyampaikan keluhan dengan cara :

1. Datang langsung ke Puskesmas OPI (sesuai alamat Jl. Opi Raya Perum OPI Palembang) dan menyampaikan secara lisan, Koin Kepuasan dan secara tertulis melalui kotak saran.
2. Melalui media sosial :
 - a. Instagram [@puskesmas_opi](#)
 - b. Facebook Puskesmas Opi Palembang
 - c. Whatsapp 08117877668
 - d. Email puskesmas_opi@yahoo.co.id