



## Puskesmas Dempo

Jalan Kol Atmo 30125 08117182222

<https://dinkes.palembang.go.id>

Pemerintah Kota Palembang / Puskesmas Dempo

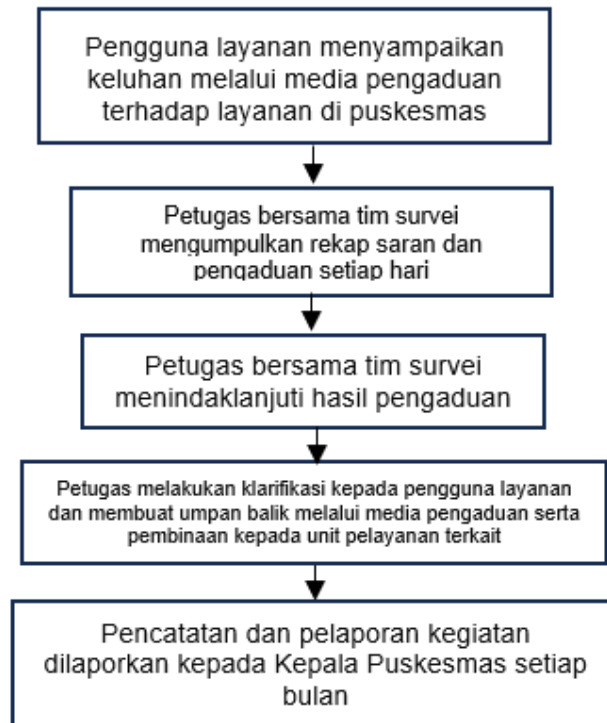
# Pelayanan Pengaduan Pengguna Layanan

No. SK : 002 AK TAHUN 2023

## 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



## Puskesmas Dempo

Jalan Kol Atmo 30125 08117182222

<https://dinkes.palembang.go.id>

Pemerintah Kota Palembang / Puskesmas Dempo

30 Hari kerja

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

### Produk Pelayanan

1. 5 Produk Pelayanan 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 Dempo

Jalan Kol Atmo 30125 08117182222

<https://dinkes.palembang.go.id>

Pemerintah Kota Palembang / Puskesmas Dempo

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

Marta Tiurlan Nada, S.K.M.

2. Sarana pengaduan yang disediakan

- Kotak saran
- Buku keluhan pelanggan
- *QR Code* survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan
- Tautan: [s.id/surveypkmdempo](https://s.id/surveypkmdempo)
- Pusat Panggilan: 08117182222
- SMS / Whatsapp: 0811 7182222
- Pos-el [puskesmasdempopalembang@gmail.com](mailto:puskesmasdempopalembang@gmail.com)