



## Puskesmas Sukakarya

Jl. Raya Kamojang Kecamatan Samarang 44161 082219297339

<http://uftpuskesmassukakarya.blogspot.com>

Pemerintah Kab. Garut / Dinas Kesehatan / Puskesmas Sukakarya

# Standar Pelayanan Pengaduan (Klaster Manajemen)

No. SK : 021/SK/PKM/IV/2024

## Persyaratan

1. Pasien/keluarga mengisi saran atau keluhan pada kotak yang telah disediakan pada masing-masing unit.
2. Pasien/keluarga melaporkan keluhan baik secara langsung ke ruang pengaduan atau melalui sms hotline, telpon.
3. Pengisian Formulir saran/keluhan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien/Keluarga Pasien datang mengisi kotak saran/pengaduan langsung
2. Petugas membuka kotak saran, sms hotline, telepon setiap 6 bulan sekali.
3. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat, dan nomor telepon) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register.
4. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan.
5. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui SMS hotline, telepon, atau papan informasi dicatat dalam buku register

## Waktu Penyelesaian

0

5-10 menit

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Rencana tindak lanjut terhadap kritik & saran yang diterima

## Pengaduan Layanan



## Puskesmas Sukakarya

Jl. Raya Kamojang Kecamatan Samarang 44161 082219297339

<http://uftpuskesmassukakarya.blogspot.com>

Pemerintah Kab. Garut / Dinas Kesehatan / Puskesmas Sukakarya

1. **email : [sukakarya.pkm@gmail.com](mailto:sukakarya.pkm@gmail.com)**
2. **SMS/ *What App* Pengaduan +6283107104594 dan**
3. **Kotak saran**