



Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat 78113 771494

https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_public/pengelola_pengaduan

No. SK : 14/D-KES/TAHUN 2023

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT

Persyaratan

Puskesmas Perumnas I

1. Telah Mendaftar di Ruang Pendaftaran (memenuhi standar administrasi)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Sebelum melakukan tindakan Bagi Pasien umum harus menyelesaikan administrasi ke kasir sebelum dilakukan tindakan sesuai dengan jenis perawatan kecuali gawat darurat
2. Menerima pemeriksaan oleh tenaga kesehatan
3. Menerima pelayanan konseling sesuai dengan kebutuhan
4. Menerima pemeriksaan lanjutan, jadwal kunjungan ulang atau rujukan apabila diperlukan

Waktu Penyelesaian

30 Menit

Biaya / Tarif

10000

Rp. 10.000 (karcis retribusi pendaftaran) ditambah Rp. 30.000 (Konseling) berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kota Pontianak

Produk Pelayanan

1. pelayanan konseling

Pengaduan Layanan



Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat 78113 771494

1. Pengaduan yang dilakukan <https://dinkes.pontianak.go.id/ba/identitas-pelapor-pengaduan> wajib mengisi informasi identitas Pelapor (nama Pelapor, umur, Jenis kelamin, Alamat Pelapor, Nomor KTP, Tanggal Pengaduan dan Dinas Kesehatan / UPT Puskesmas Perumnas I)
- b. Identitas Terlapor (Nama, Jabatan, Ruang)
- c. Waktu Kejadian
- d. Tempat Kejadian
- e. Kronologi Kejadian
2. Tim Pengelola Pengaduan menerima dan memeriksa kelengkapan data identitas form pengaduan;
3. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan permasalahan. Tim Penanganan Pengaduan melakukan penelaahan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.
4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan konfirmasi dan klarifikasi pada pihak – pihak terkait
5. Tim Penanganan Pengaduan menganalisa, membuat kesimpulan dan rekomendasi
6. Tim Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan
7. Tim Penanganan Pengaduan membuat penyelesaian pengaduan berupa Rekomendasi Tim paling lambat 4 (empat) hari setelah pengaduan masuk.
8. Tim Penanganan Pengaduan menyampaikan Rekomendasi Tim kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I.
9. Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I memberikan jawaban putusan dan penyelesaian atas aduan paling lambat 1 (satu) hari setelah keluar Rekomendasi Tim.
10. Setelah melakukan poin diatas tetapi penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Perumnas I akan meneruskan permasalahan tersebut ke Dinas Kesehatan Kota Pontianak
- 11 Tidak lanjut pengaduan berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada pelapor maupun unit kerja terlapor selambat-lambatnya 5 (lima) hari sejak diterimanya pengaduan
12. Tim Pengelola Pengaduan tidak akan menindaklanjuti data pengaduan dengan identitas pelapor yang tidak lengkap

UPT Puskesmas Perumnas I

UPT
Puskesmas
Perumnas
I



Jl. M. Yusuf No. 2, Kelurahan Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat 78113 771494

https://dinkes.pontianak.go.id/layanan_publik/pengelola_pengaduan

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Kesehatan / UPT
Puskesmas Perumnas I