



## UPT PUSKESMAS SITUBONDO

-JALAN DESA TALKANDANG NO. 36 -68315 0338670376

-

Pemerintah Kab. Situbondo / DINAS KESEHATAN / UPT PUSKESMAS SITUBONDO

# Pelayanan Pengaduan Pelanggan

No. SK : 440/002.50/431.302.7.1.10/2023

## Persyaratan

1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis
2. Identitas resmi pengadu (KTP) dan no kontak person
3. -

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. a. Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain: 1) Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); 2) Lisan (telepon, handphone); 3) Langsung bertatap muka menemui Petugas; b. Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan; c. Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan; d. Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung; e. Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan; f. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan; g. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.

## Waktu Penyelesaian

6 Hari kerja

Waktu Penanganan : 1-14 Hari Kerja (Tergantung Level Komplain)

Waktu Penyelesaian : Kurang dari 14 Hari Kerja (Tergantung Level Komplain)

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan



## UPT PUSKESMAS SITUBONDO

-JALAN DESA TALKANDANG NO. 36 -68315 0338670376

=

Pemerintah Kab. Situbondo / DINAS KESEHATAN / UPT PUSKESMAS SITUBONDO

### 1. Informasi Pengaduan

#### Pengaduan Layanan

PELAYANAN INFORMASI & PENGADUAN

a.TELEPON : (0338) 670376

b.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082

c.EMAIL : [puskesmassitubondo@gmail.com](mailto:puskesmassitubondo@gmail.com)

d.WEB : <https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/>

e.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo

f.FACEBOOK:<https://www.facebook.com/puskesmassitubondo>

g.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran