

# PUSKESMAS TEMBARAK



Jalan Kesehatan No.2, Nolobangsan Barat, Menggoro, Kec. Tembarak, Kabupaten

Temanggung, Jawa Tengah 56261 56261 02934903340

<http://puskesmastembarak.temanggungkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Temanggung / Dinas Kesehatan / PUSKESMAS TEMBARAK

## Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No. SK : 060/1234

### Persyaratan

1. Mendapat pelayanan di Puskesmas Tembarak, baik pelayanan Administrasi Manajemen, Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) maupun pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP).

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas menampung pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui; lisan/tatap muka, telpon, kotak saran, SMS, WA, Email, Facebook, IG. 2. Petugas mengidentifikasi dan menentukan kelayakan pengaduan untuk diteruskan kepada instansi atau tidak 3. Petugas mengelompokkan aduan yang layak menjadi 3 kelompok : a. Merah : aduan ditindaklanjuti kurang dari 24 jam b. Kuning : aduan ditindaklanjuti kurang dari 1 bulan c. Hijau : aduan ditindaklanjuti lebih dari 1 bulan 4. Petugas meneruskan aduan a. Kelompok merah kepada penanggungjawab upaya sesuai kewenangan dan kepada kepala puskesmas, serta memberikan respon selambat-lambatnya 1x24 jam. b. Petugas meneruskan aduan kelompok kuning kepada penanggungjawab upaya sesuai kewenangan, serta memberikan respon dalam waktu kurang dari 1 bulan. c. Petugas meneruskan aduan kelompok hijau kepada penanggungjawab upaya sesuai kewenangan, serta memberikan respon dalam waktu lebih dari 1 bulan 5. Petugas menginformasikan tindak lanjut aduan melalui : lisan/tatap muka, telpon, SMS, WA, Email, dan papan informasi di Puskesmas. 6. Petugas mendokumentasikan proses aduan

### Waktu Penyelesaian

0

a. Merah : 1x 24 jam

b. Kuning : < 1>

c. Merah : > 1 bulan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

# PUSKESMAS TEMBARAK



Jalan Kesehatan No.2, Nolobangsan Barat, Menggoro, Kec. Tembarak, Kabupaten

Temanggung, Jawa Tengah 56261 56261 02934903340

<http://puskesmastembarak.temanggungkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Temanggung / Dinas Kesehatan / PUSKESMAS TEMBARAK

1. Jasa penyelesaian aduan pelayanan Puskesmas Tembarak

## Pengaduan Layanan

Masyarakat menyampaikan aduan melalui media yang telah disediakan;

Masyarakat datang langsung ke Puskesmas Tembarak Kabupaten Temanggung