



## Puskesmas Suruh

Krajan, Suruh, Kec. Suruh, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur 66362 03557982994

<https://pkm-suruh.trenggalekkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Trenggalek / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana / Puskesmas Suruh

# Standar Pelayanan Pengaduan

No. SK :

## Persyaratan

1. Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran dan pengaduan, SMS Center, Whatsapp, telepon, e-mail, media sosial

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas membuka kotak saran, telepon, sms hotline setiap hari
2. Petugas mencatat saran atau pengaduan yang masuk
3. Petugas melaporkan pengaduan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait
4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui Google form online, SMS, Whatsapp, Telepon atau papan informasi dicatat dalam buku register
5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti kemudian dipublikasikan pada papan pengumuman

## Waktu Penyelesaian

24 Jam

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

## Pengaduan Layanan

## Puskesmas Suruh



Krajan, Suruh, Kec. Suruh, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur 66362 03557982994

<https://pkm-suruh.trenggalekkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Trenggalek / Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana / Puskesmas Suruh

1. Pengguna pelayanan/pasien menyampaikan pengaduan melalui:
  - a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online
  - b. SMS, Whatsapp : 082228161664
  - c. Telepon : (0355)7982994
  - d. e-mail: puskesmasuruhtrenggalek@gmail.com
  - e. Media sosial
  - f. Secara tertulis melalui kotak saran dan pengaduan
  - g. Secara langsung
2. Petugas mencatat semua pengaduan
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim PKPKM
4. Aduan yang masuk akan dilaporkan kemudian akan ditindaklanjuti dalam RTM
5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:
  - a. SMS/Whatsapp/Telepon/e-mail/Sosial Media yang bersangkutan
  - b. Papan Pengumuman

Secara Langsung