



## Puskesmas Urangagung

Jl. Raya Cemeng Kalang No.15 Sidoarjo 61234 0318950177

<https://puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id/>

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Kesehatan / Puskesmas Urangagung

# Penanganan Pengaduan

No. SK :

## Persyaratan

1. keluhan dengan media yang tercantun
2. identitas resmi pelanggan yang membuat aduan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas penerima aduan mencatat pengaduan di buku register pengaduan meliputi isi aduan, identitas pelapor, tanggal dan jam pengaduan, media pengaduan, lokasi kasus aduan, dan nama petugas yang menerima bila aduan didapatkan melalui lisan.
2. Petugas tim pengaduan merumuskan inti masalah yang diadukan
3. Petugas tim pengaduan memeriksa materi kasus aduan, dokumen, dan informasi yang diperlukan terkait dengan aduan
4. Petugas tim pengaduan melakukan tindak lanjut penanganan aduan sesuai dengan peraturan yang berlaku
5. Apabila kasus tidak dapat diselesaikan secara internal, maka Penanggungjawab tim pengaduan meneruskan permasalahan ke Kepala Puskesmas. Kemudian Kepala Puskesmas bersama Tim Pengaduan akan merumuskan tindak lanjut pengaduan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
6. Hasil dari laporan pengaduan dan tindak lanjut dicatat dalam buku register dan laporan penanganan pengaduan
7. Petugas tim pengaduan memberi umpan balik kepada pemberi aduan

## Waktu Penyelesaian

0

Jangka waktu umpan balik : 2x24 jam

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



## Puskesmas Urangagung

Jl. Raya Cemeng Kalang No.15 Sidoarjo 61234 0318950177

<https://puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id/>

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Kesehatan / Puskesmas Urangagung

### Produk Pelayanan

1. Penanganan Aduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

lisan

kotak saran

telepon (031) 8950177

wa call centre : 085935364030

E-SKM : <http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/603>

instagram : @puskesmas\_urangagung\_sidoarjo

Google review puskesmas Urangagung

website : [puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id](https://puskesmasurangagung.sidoarjokab.go.id)