



## Pusat Kesehatan Masyarakat Klaten Tengah

jl. Bali No.6 Klaten 57413 0272321909

<http://klatentengah.dinkes.klatenkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Klaten / Dinas Kesehatan / Pusat Kesehatan Masyarakat Klaten

Tengah

## Pelayanan Keluhan Pelanggan

No. SK : 2.a Tahun 2024

### Persyaratan

1. Secara tertulis melalui : a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah b. Kotak Saran
2. Pengaduan melalui media sosial dan Website Puskesmas Klaten Tengah
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
5. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui link : [skm.klaten.go.id](http://skm.klaten.go.id)

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Pusat Kesehatan Masyarakat Klaten Tengah

Jl. Bali No.6 Klaten 57413 0272321909

<http://klatentengah.dinkes.klatenkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Klaten / Dinas Kesehatan / Pusat Kesehatan Masyarakat Klaten Tengah



1. Petugas membuka kotak saran setiap 2 minggu sekali, SMS Center Puskesmas /WA setiap hari jam kerja.
2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register
3. Pengaduan tidak langsung oleh petugas penanganan pengaduan dicatat dan ditanggapi melalui telp, SMS/WA, Email, Website, dan SKM (dianalisa tiap 6 bulan sekali) berikut rencana tindak lanjutnya
4. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Mutu serta unit terkait.
5. Petugas penanganan pengaduan segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganana yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada kepala puskesmas
6. Kepala puskesmas bila perlu koordinasi dengan oihak atau pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat tersebut
7. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui SMS atau papan informasi dicatat didalam buku register
8. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 2 minggu sekali



## Pusat Kesehatan Masyarakat Klaten Tengah

jl. Bali No.6 Klaten 57413 0272321909

<http://klatentengah.dinkes.klatenkab.go.id/>

Pemerintah Kab. Klaten / Dinas Kesehatan / Pusat Kesehatan Masyarakat Klaten Tengah

### Waktu Penyelesaian

0

1. Kotak saran dibuka setiap 2 minggu sekali
2. Media elektronik 1x24 jam dibaca dan merespon dihari berikutnya maksimal dalam waktu 3x24 jam

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penanganan keluhan pelanggan dan rencana tindak lanjut

### Pengaduan Layanan

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
5. Email : [puskesmasklatentengah@gmail.com](mailto:puskesmasklatentengah@gmail.com)
6. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
  - b. Kotak Saran