



Puskesmas Polanharjo

Jl. Raya Karanglo Polanharjo 57474 0272551822

polanharjo.dinkes.klaten.go.id

Pemerintah Kab. Klaten / Dinas Kesehatan / Puskesmas Polanharjo

Pelayanan Pengaduan

No. SK : 400.7/003 TAHUN 2024

Persyaratan

1. Tersedianya akun media elektronik
2. Tersedianya lembar formulir keluhan pelanggan
3. Tersedianya kotak saran

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Puskesmas Polanharjo

Jl. Raya Karanglo Polanharjo 57474 0272551822

polanharjo.dinkes.klaten.go.id

Pemerintah Kab. Klaten / Dinas Kesehatan / Puskesmas Polanharjo

1. Petugas menerima keluhan pelanggan melalui telepon, media sosial dan surat elektronik
2. Petugas merekap keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan
3. Petugas mengidentifikasi keluhan pelanggan
4. Petugas menganalisa hasil keluhan
5. Petugas melaporkan kepada tim mutu untuk ditindak lanjuti
6. Petugas menyampaikan informasi hasil analisa dan rencana tindak lanjut yang dikeluarkan oleh tim mutu kepada unit terkait dan pengguna layanan melalui media yang sudah ditetapkan
7. Petugas mengumpulkan lembar formulir keluhan pelanggan dari kotak saran setiap hari
8. Petugas merekap keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan
9. Petugas mengidentifikasi keluhan pelanggan
10. Petugas menganalisa hasil keluhan pelanggan
11. Petugas melaporkan kepada tim mutu untuk ditindak lanjuti
12. Petugas menyampaikan informasi hasil analisa dan rencana tindak lanjut yang dikeluarkan oleh tim mutu kepada unit terkait dan pengguna layanan melalui media yang sudah ditetapkan
13. Petugas menyiapkan koesioner yang telah digunakan sesuai dengan jumlah sampel yang akan dipilih
14. Petugas menentukan sasaran/sampel/responden
15. Petugas mengolah data
16. Petugas menganalisa dan mengevaluasi hasil survei
17. Petugas merekap hasil survei
18. Petugas melaporkan kepada tim mutu untuk ditindak lanjuti
19. Petugas menyampaikan informasi hasil analisa dan rencana tindak lanjut yang dikeluarkan oleh tim mutu kepada unit terkait dan pengguna layanan melalui media yang sudah ditetapkan

Waktu Penyelesaian

0

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



Puskesmas Polanharjo

Jl. Raya Karanglo Polanharjo 57474 0272551822

polanharjo.dinkes.klaten.go.id

Pemerintah Kab. Klaten / Dinas Kesehatan / Puskesmas Polanharjo

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan keluhan pelanggan dan rencana tindak lanjut

Pengaduan Layanan

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :
 - a. Website Puskesmas Polanharjo (0272) 551822
2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :
 - a. Kotak Saran
 - b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
 - c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)