

BLUD PUSKESMAS LETUNG

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN ADUAN

Persyaratan Pelayanan

1. Adanya aduan dengan identitas yang jelas dan bisa dipertanggungjawabkan

Biaya/Tarif

BPJS / KIS : GRATIS
Umum : Sesuai Peraturan Bupati
Kepulauan Anambas Nomor 51 Tahun 2023

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas pelayanan menerima pengaduan prosedur masyarakat melalui kotak saran, Telpn, Email, Instagram, Facebook, dan secara langsung.
2. Aduan kemudian diidentifikasi dan diklarifikasi keluhannya oleh tim pengelola Layanan Aduan.
3. Aduan direspon secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian diberi Feedback ke masyarakat.
4. Bila sudah puas atas respon yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya.
5. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif akan diteruskan kepada Kepala Puskesmas.
6. Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh tim pengelola Layanan Aduan diteruskan ke unit yang dituju sampai pemberi pengaduan merasa puas dengan pengaduannya.
7. Apabila pemberi aduan belum puas maka dilakukan identifikasi dan diklarifikasi ke unit yang dituju sampai pemberi aduan merasa puas dengan pengaduannya.
8. Bila pemberi aduan sudah puas dengan Feedback yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya.
9. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif, akan diteruskan kepada Kepala Puskesmas.

Produk Pelayanan

Pelayanan aduan masyarakat atau pasien.



Jangka Waktu Pelayanan/Penyelesaian

1. Ruang Pelayanan sesuai dengan jam pelayanan Puskesmas
2. Media Sosial 24 jam

Penanganan pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

1. Kotak saran dan masukan
2. Langsung di Ruang layanan aduan masyarakat
3. Nomor HP 082225253124
4. Email : pkmletung@anambaskab.go.id
5. Media Sosial :
 - Facebook : Puskesmas Letung
 - Instagram : puskesmas_letung