



PEMERINTAH KABUPATEN PATI  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS MARGOREJO**

Jalan raya Pati-Kudus Km 04 Kode Pos 59163

Telepon : (0295)385380

e-Mail : puskesmarmargorejo@gmail.com

Faksimile :-

Website :-

**Standar Pelayanan Humas/ Pengaduan**

**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya Pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, SMS Center
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas membuka kotak saran, telepon, SMS hotline setiap hari 2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat, dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register 3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim keluhan Pelanggan serta unit terkait 4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui SMS hotline, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register 5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali
3	Jangka waktu Penyelesaian	Maksimal 1 bulan tergantung berat/ ringan pengaduan
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. SMS center : 0812.3040.5200 2. E. Mail: <a href="mailto:puskesmarmargorejo@gmail.com">puskesmarmargorejo@gmail.com</a> 3. Telepon : (0295) 385380 4. Secara tertulis melalui a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Margorejo b. Kotak saran
7	Jam Pelayanan	. SMS center & E. Mail 24: Jam . Telepon dan surat/kotak saran : sesuai jam kerja