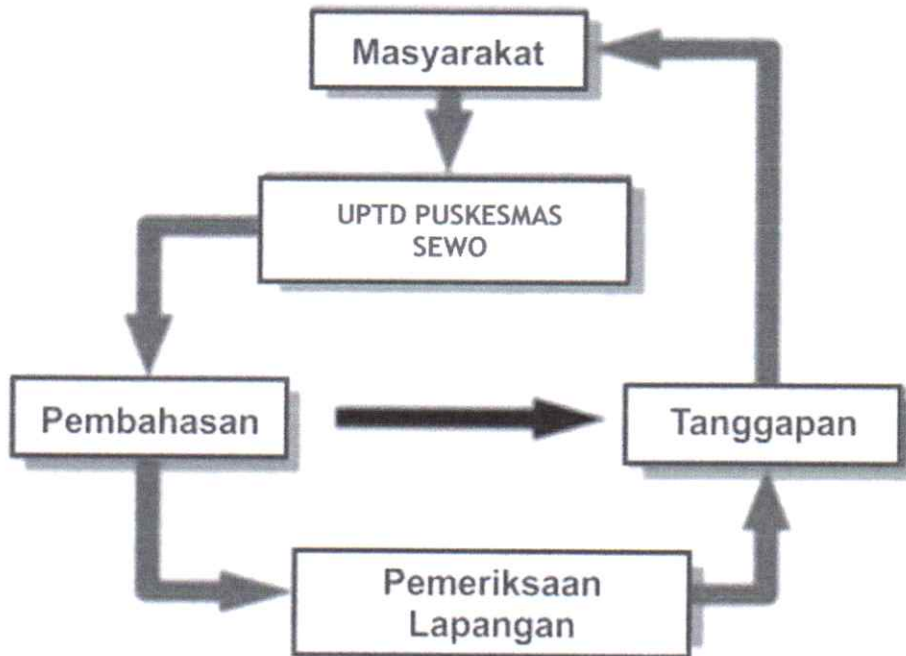


Alur dan Mekanisme Pengaduan

A. PENGADUAN LANGSUNG



Keterangan :

- Masyarakat** : Menyampaikan Pengaduan melalui Laporan Langsung, Kotak Pengaduan, Telepon, Media Sosial, Internet/Website.
- UPTD PUSKESMAS SEWO** : Menerima Pengaduan masyarakat.
- Pembahasan** : Untuk menganalisa penyebab dengan melibatkan unit terkait. bila diperlukan.
- Pemeriksaan Lapangan** : Melakukan tindakan dan verifikasi.
- Tanggapan** : Menetapkan tindakan dan memberikan informasi pada pengadu/pemohon.

B. PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

1. Melalui Google Form

- Pelanggan menyampaikan Pengaduan melalui tautan berikut ini : <https://forms.gle/wdZGpwPFGxQ1jhz5>
- Pengaduan disampaikan ke Tim Pengaduan dijawab maksimal 1 x 24 jam
- Jawaban disampaikan melalui media yang dipakai oleh para pemohon sms/ telepon/ email.
- Apabila belum bisa selesai maka pemohon bisa bertemu langsung dengan Tim Pengaduan sampai mendapatkan solusi

2. Melalui Media Sosial Resmi UPTD Puskesmas Sewo

- Pelanggan menyampaikan Pengaduan melalui pesan yang ada pada Facebook dan Instagram
- Akun resmi media sosial Dinas Kesehatan adalah sebagai berikut:
 - Facebook : Puskesmas Sewo

◦ Instagram : <https://www.instagram.com/uptdpuskesmassewo/>

- Pengaduan disampaikan ke Tim Pengaduan dijawab maksimal 1 x 24 jam
- Jawaban disampaikan melalui media yang dipakai oleh para pemohon Facebook / Twitter / Instagram
- Apabila belum bisa selesai maka pemohon bisa bertemu langsung dengan Tim Pengaduan sampai mendapatkan solusi

3. Wapol Sewo

UPTD PUSKESMAS SEWO
Dinas Kesehatan Kabupaten Soppeng

**WAPOL
SEWO**

WhatsApp Pengaduan Online
Puskesmas Sewo

Layanan Aspirasi Masyarakat dan
Pengaduan Pelayanan Publik
Pemerintah Kabupaten Soppeng

0852 9882 0126

<https://pkm-sewo.soppeng.go.id/>

Whatsapp pengaduan online puskesmas sewo

4. Website Lapori

The image shows two parts of the LAPOR! website. On the left is the homepage with the heading 'Apa Itu LAPOR!?' and a grid of cartoon characters. On the right is the 'Sampaikan Laporan Anda' (Submit Your Report) form. The form includes a classification dropdown set to 'PENGADUAN', a title field, a description field, a 'Pilih Tanggal Kejadian' (Select Occurrence Date) dropdown, a 'Pilih Lokasi Kejadian' (Select Occurrence Location) dropdown, a 'Pilih Minat Topik' (Select Topic of Interest) dropdown, and a 'Pilih Kategori Laporan Anda' (Select Your Report Category) dropdown. At the bottom, there are radio buttons for 'Anonim' (Anonymous) and 'Rahasia' (Secret), and a red 'LAPOR!' button.

pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik, akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satu pun organisasi.

SAMPAIKAN LAPORAN ANDA DENGAN MENGGISI FORMULIR PELAPORAN