



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN

SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN

BALAI PELATIHAN KESEHATAN CIKARANG

Jln. Raya Lemahabang No. 1 Cikarang Utara – Bekasi 17836

Telp. (021) 8901075 – 89108126 – 89108127 Fax. (021) 8902876

E-Mail : admin@bapelkescikarang.or.id Website : www.bapelkescikarang.or.id

KETENTUAN DAN MEKANISME REWARD AND PUNISHMENT PELAYANAN DI BAPELKES CIKARANG

A. Ketentuan Reward (Penghargaan)

1. Pemberian reward ini diberikan atas keluhan pelanggan yang belum mendapat respon dari petugas satker dalam waktu 1x24 jam setelah keluhannya disampaikan.
2. Respon bisa berupa tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan, ataupun permohonan maaf apabila keluhan tersebut belum/tidak bisa ditangani dalam waktu 1x 24 jam.
3. Keluhan yang disebabkan gangguan teknis/*Force Majeure* seperti pemadaman listrik oleh PLN, bencana alam dan sebagainya dikecualikan dari pemberian reward.
4. Keluhan pelanggan yang disampaikan harus bisa dibuktikan secara faktual.
5. Keluhan yang sudah diketahui sebelumnya dan sudah ada pemberitahuan dari pihak satuan kerja, tidak dikategorikan sebagai keluhan. Contohnya sarana tidak berfungsi sebagaimana mestinya (pintu lemari susah ditutup), sudah ada pemberitahuannya dari pihak satker.
6. Apabila terbukti terdapat keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi/tidak direspon dalam waktu 1 x 24 jam, kepala bapelkes dapat memberikan permohonan maaf dan cinderamata kepada pelanggan.
7. Cinderamata bisa berupa bahan promosi diklat seperti kalender/mug/air mineral, dan lainnya, tergantung ketersediaan barang yang ada.
8. Bagi petugas yang memberikan pelayanan dengan baik maka akan diberikan penghargaan berupa piagam.

B. Ketentuan Punishment (Sanksi)

1. Setiap keluhan pelanggan atau kesalahan teknis segera ditindaklanjuti selama 24 jam, ditindaklanjuti oleh petugas terkait pelayanan yang melakukan kelalaian maupun kesalahan teknis.
2. Memberikan teguran lisan kepada petugas pelayanan yang melakukan kelalaian.
3. Apabila petugas pelayanan lebih dari 3 kali mendapatkan teguran lisan maka akan ditindaklanjuti sesuai dengan Buku Pedoman Kode Etik Pegawai Bapelkes Cikarang.

C. Mekanisme Pengelolaan Reward and Punishment

1. Petugas pelayanan/pelanggan mencatat tanggal, jam, nama, isi keluhan dan tanda tangan pelanggan di dalam form keluhan pelanggan.
2. Petugas yang menerima keluhan pelanggan mencatat dalam buku kendali dan sebaiknya segera melaporkan/menginformasikan kepada Tim Pengaduan Masyarakat (Dumas).
3. Apabila ada permasalahan yang tidak direspon, Tim Pengaduan Masyarakat untuk menilai layak tidaknya permasalahan/keluhan pelanggan tersebut untuk mendapatkan reward/punishment bagi pelanggan maupun petugas.
4. Tim Pengaduan Masyarakat melaporkan laporan kepada pimpinan.

Kepala,



Drs. Suherman, M.Kes
NIP 19650812 198603 1004