



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA

PUSKESMAS SRUWENG

Jalan Raya Sruweng No.97 Sruweng Telp (0287)551298

E-mail :sruweng.puskesmas@gmail.com.

Website : www.puskesmasruweng.kebumenkab.go.id. Kode Pos 54362.

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SRUWENG
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR:440/43/KEP/2023

TENTANG
PENGELOLAAN DAN TIM PENGELOLA UMPAN BALIK
MASYARAKAT

**DOKUMEN
TERKENDALI**

KEPALA PUSKESMAS SRUWENG
KABUPATEN KEBUMEN,

Menimbang : a bahwa untuk untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, pelaksanaan upaya puskesmas, dan, dan sarana prasarana ;
b bahwa untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud puskesmas menerima keluhan, masukan, kritik dari masyarakat;
c bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Sruweng tentang Pengelolaan Umpan Balik di Puskesmas Sruweng;

Mengingat : 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

- 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
- 4 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016, tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
- 5 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
- 6 Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020, tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SRUWENG TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK DI PUSKESMAS SRUWENG

KESATU : Menetapkan Pengelolaan Umpan Balik di Puskesmas Sruweng sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan dilakukan secara rasional sesuai dengan ketersediaan sumber daya yang ada di puskesmas.

KETIGA : Media komunikasi yang digunakan dalam pengelolaan umpan balik dari pengguna pelayanan dapat dilakukan melalui :

1. Kotak saran
2. SMS dan Whatsapp
3. Media Sosial (Instagram dan Facebook)
4. Survei Kepuasan Masyarakat melalui Website Puskesmas Sruweng.
5. Pertemuan kader dan lokakarya triwulan.

- KEEMPAT : Semua aduan / keluhan dari Kotak saran, SMS dan Whatsapp, Media Sosial (Instagram dan Facebook), Survei Kepuasan Masyarakat melalui Website Puskesmas Sruweng, Pertemuan kader dan lokakarya triwulan. di umpan balik kembali melalui media komunikasi tersebut atau melalui surat umpan balik jika diperlukan.
- KELIMA : Keputusan Kepala Puskesmas ini mulai berlaku pada tanggal yang ditetapkan.

Ditetapkan di Sruweng

Pada tanggal : 12 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS SRUWENG
KABUPATEN KEBUMEN,



M. LUAYIN

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
SRUWENG.
NOMOR : 440/43/KEP/2023
TANGGAL : 12 JANUARI 2023
TENTANG : PENGELOLAAN TIM PENGELOLA UMPAN BALIK DI
PUSKESMAS SRUWENG..

TIM KELUHAN/ADUAN PUSKESMAS SRUWENG

Penanggung Jawab : Kepala Puskesmas Sruweng
Ketua : Wiji Prihanti,S.ST
Anggota : Khanif Nurdiyah,A.Md.Kep
: Supiyah,A.Md.Keb
: Suminah,A.Md.Kep
: Cahyo Ika Dodi Aji,S.M
: Muchlisoh Fuadi R,S.KM
: Melinda Kurniasari,S.ST

Uraian Tugas Tim Keluhan/Umpan Balik :

1. Menerima pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan dari masyarakat.
2. Merekap Survei Kepuasan Masyarakat dari website puskesmas sruweng 3 bulan sekali.
3. Melakukan pencatatan terhadap aduan/keluhan yang diterima, dan memberikan respon awal.
4. Meneruskan pengaduan dan hasil survey kepuasan masyarakat kepada Kepala Puskesmas.
5. Membahas aduan dengan penanggungjawab pelayanan untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
6. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
7. Mengidentifikasi masalah/aduan/keluhan.
8. Melaporkan perkembangan penanganan aduan/keluhan kepada Kepala Puskesmas

