



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK**  
**DAN KELUARGA BERENCANA**  
**PUSKESMAS BULUSPESANTREN II**

**TERKENDALI**

Gundul, RT.01, RW. 01, Rantewringin, Buluspesantren, Kode Pos 54391  
Telp.(0287) 3881609 email : puskesmasbuluspesantren2@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II**

**NOMOR : 440.1/23.33/KEP/2023**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS**  
**KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II KABUPATEN KEBUMEN**

- Menimbang : a. bahwa diperlukan mekanisme untuk menerima umpan balik terkait kemudahan akses dan usulan perbaikan terhadap pelayanan dari pengguna layanan diperlukan untuk perbaikan sistem pelayanan dan penyelenggaraan upaya Puskesmas;
- b. bahwa perlu tersedia mekanisme untuk menyelesaikan aduan/keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik;
- c. bahwa kepuasan pengguna layanan sebagai hasil pendapat dan penilaian pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, maupun kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas perlu diketahui Puskesmas. Kepuasan pengguna layanan/pasien dapat dicapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan pengguna layanan/pasien. Untuk itu, perlu dilakukan penilaian kepuasan pengguna layanan/pasien secara berkala serta ditindaklanjuti;
- d. bahwa agar Puskesmas mengetahui kepuasan pengguna layanan/pasien sesuai dengan menimbang a, b dan c maka perlu disusun penetapan tentang Penetapan Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan;

- Mengingat : 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; Peraturan
4. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Puskesmas;
5. Permenkes RI No. 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenkes; Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14
6. Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, 29. Standar Usaha No. KBLI: 86102 Aktivitas Puskesmas(halaman 649-686); Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022, tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat,
7. Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi; Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 tentang Standar Akreditasi
8. Puskesmas; Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor
9. HK.02.02/D/4871/2023 tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS BULUSPESANTREN II
- Kesatu : Menetapkan Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.

:

Kedua

Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Buluspesantren

Pada tanggal 10 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II



HERDIYANTO

Lampiran 1: Keputusan Kepala

Puskesmas Buluspesantren II

Nomor : 440.1/23.33 /KEP/2023

Tentang: PENGELOLAAN UMPAN  
BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN  
PUSKESMAS BULUSPESANTREN II

Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan

1. Puskesmas mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (shortmessage service (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan dan media lain.
2. Puskesmas menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
3. Puskesmas menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan.
4. Puskesmas mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
5. Puskesmas menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
6. Materi pengelolaan sekurang-kurangnya meliputi:
  - a) identitas pengadu;
  - b) prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c) penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d) prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e) pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f) rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g) penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h) pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i) dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan