



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT. PUSKESMAS TASIKMADU

TERKENDALI

Alamat : Ngijo Rt.12 Rw.05 Tasikmadu Telepon.(0271) 6497785
Website: puskestasikmadu.karanganyarkab.go.id E-mail: puskesmastasikmadu@gmail.com Kode Pos 57761

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TASIKMADU
NOMOR 449.1/ 40 TAHUN 2023

TENTANG
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

KEPALA UPT PUSKESMAS TASIKMADU,

- Menimbang :**
- a. bahwa mekanisme untuk menerima umpan balik dari pengguna pelayanan di perlukan untuk memperoleh masukan dari pengguna dan masyarakat dalam upaya perbaikan system pelayanan dan penyelenggaraan upaya puskesmas, berbagai mekanisme dapat digunakan sesuai dengan kemampuan yang di miliki oleh puskesmas dengan teknologi informasi yang tersedia;
 - b. bahwa respons terhadap keluhan atau umpan balik diwujudkan dalam upaya perbaikan dan di informasikan kepada pengguna pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Tasikmadu tentang Keluhan Dan Umpan Balik Dari Masyarakat, Pengguna Pelayanan, Media Komunikasi Yang Disediakan Untuk Menyampaikan Umpan Balik;
- Mengingat :**
- 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 - 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - 6. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 - 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019

Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 90 Tahun 2018
Tantang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna layanan
- KEDUA : Menetapkan jenis-jenis media keluhan dan umpan balik dari masyarakat, pengguna layanan, untuk menyampaikan umpan balik di UPT Puskesmas Tasikmadu.
- KETIGA : Jenis-jenis media keluhan dan umpan balik sebagaimana dimaksud dalam diktum kedua tercantum dalam lampiran surat keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tasikmadu
pada tanggal 02 Januari 2023
KEPALA UPT PUSKESMAS TASIKMADU



PATRIA BAYU MURDI
Pembina
NIP. 197212052006041013

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
TASIKMADU
NOMOR 449.1/ 40 TAHUN 2023
TENTANG
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI
PENGGUNA LAYANAN

A. JENIS-JENIS MEDIA KELUHAN DAN UMPAN BALIK DI UPT
PUSKESMAS TASIKMADU

No.	JENIS MEDIA	NOMOR/IDENTITAS	PENANGGUNG JAWAB
1	Telepon	(0271) 6497785	Bayu Dwi S, SKM
2	SMS/ WA	0895 3280 87888	Bayu Dwi S, SKM
3	Facebook	Puskesmas Tasikmadu	Bayu Dwi S, SKM
4	Instagram	Puskesmastasikmadukra	Bayu Dwi S, SKM
5	Email	puskesmastasikmadu@gmail.com	Anik Khomsi Astuti, S.Tr.keb
6	Website	puskestasikmadu.karanganyarkab.go.id	Tri Rahmawati,A.Md Keb
7	Kotak Saran	Semua Unit Pelayanan	Kartika Dewi M,SKM
8	Survey Kepuasan	Semua Unit Pelayanan	drg Joko Wibowo
9	Pengaduan langsung	Ruang Pengaduan	drg Joko Wibowo
10	Google	Puskesmas Tasikmadu	dr.Dwi Rahayu Putri K

B. CARA PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

1. Menetapkan Upaya untuk memperoleh umpan balik masyarakat, dengan melakukan survey kepuasan dan kebutuhan masyarakat, lokakarya mini lintas sektor, pengisian kotak saran dan pengaduan melalui media sosial dan telepon.
2. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan.
3. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
4. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
5. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.

6. Menyusun laporan hasil pengelolaan penanganan pengaduan pelanggan.
7. Mengirimkan hasil laporan penanganan pengaduan baik secara periodik maupun insidental kepada ketua tim mutu pelayanan dan kepala puskesmas.

KEPALA UPT PUSKESMAS TASIKMADU



PATRIA BAYU MURDI

Pembina

NIP. 197212052006041013