



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KERJO

DOKUMEN
TERKENDALI

Alamat : Sumberejo, Kerjo, Karanganyar, Telp. (0271) 6493005
Website : puskeskerjo.karanganyarkab.go.id E-mail : puskesmaskerjo@gmail.com Kode Pos 57753

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO
NOMOR 449.1 / 52 TAHUN 2023

TENTANG
PENGELOLAAN KELUHAN DAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS KERJO

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS KERJO,

- Menimbang** : a. bahwa puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) wajib menyediakan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat;
- b. bahwa mekanisme untuk menerima umpan balik terkait kemudahan akses dan usulan perbaikan terhadap pelayanan dari pengguna pelayanan diperlukan untuk perbaikan system pelayanan dan penyelenggaraan upaya puskesmas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada hur a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Kerjo tentang pengelolaan keluhan dan umpan balik pengguna layanan;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. 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), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 39 tahun 2016 tentang Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK);
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 tahun 2016

7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Puskesmas menyediakan mekanisme untuk menyelesaikan saran, masukan dan atau keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik;
- KEDUA : Puskesmas Kerjo dalam menyelesaikan serta menangani keluhan dan umpan balik pelanggan perlu membentuk tim pengaduan.
- KETIGA : Susunan tim dan tanggungjawab tim pengaduan yang dimaksud terlampir pada lampiran I dan lampiran II Surat Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terjadi perubahan dan atau kesalahan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di Kerjo
pada tanggal 7 Maret 2023

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO,



KUSNITA ARIESANTI
Pembina

NIP. 19740408 200604 2 027

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO

NOMOR : 449.1/ 52 TAHUN 2023 TENTANG
URAIAN TUGAS TIM PENGELOLAAN KELUHAN
DAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS KERJO

Tim Pengelola Pengaduan Pelanggan Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Kerjo mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
2. Menyediakan formulir pengaduan yang terdiri atas identitas pengadu, uraian keluhan atas pelayanan, tempat dan waktu penyampaian pengaduan, serta tanda tangan;
3. Menerima dan mencatat laporan pengaduan baik lisan maupun tertulis dari penerima layanan;
4. Memproses dan menyelesaikan pengaduan kepada pihak terkait;
5. Memberikan jawaban atas pengaduan kepada pihak terkait
6. Merekapitulasi dan membuat laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pembina;
7. Pengaduan dan tanggapan atas pengaduan yaitu melalui Email, Google Review, Kotak Pengaduan, social media (Facebook, Instagram), dan papan umpan balik di Puskesmas;
8. Tanggapan atas pengaduan di publikasikan melalui papan umpan balik dan website puskesmas kerjo (puskeskerjo.karanganyarkab.go.id)
9. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO,



KUSNITA ARIESANTI

Pembina

NIP. 19740408 200604 2 027

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO
NOMOR : 449.1/ 52 TAHUN 2023 TENTANG
URAIAN TUGAS TIM PENGELOLAAN KELUHAN
DAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS KERJO

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELANGGAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS KERJO

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM KEDINASAN
1	dr. Kusnita Ariesanti	Penanggungjawab	Kepala Puskesmas
2	Hartini, Amd. Farm	Koordinator	Tenaga Teknis Kefarmasian
3	Bhima Putera Dewangga, S.E	Sekretaris	Administrasi Keuangan
4	Sunarto, S. Sos	Anggota	Penanggungjawab KMP
5	drg. Endang Sri Lestari	Anggota	Penanggungjawab UKM
6	dr. Siswo Hariyono	Anggota	Penanggungjawab Jaringan dan Jejaring
7	Didik Verry Ariyanto, S. Farm, Apt	Anggota	Penanggungjawab Mutu
8	Lilik Dwi Mulyanto, S.Kep	Anggota	Perawat
9	Tri Hardjantoro, Amd. Kep	Anggota	Perawat
10	Noer Indarni, A.Md. Keb	Anggota	Bidan
11	Marlinda Detik, A.Md. Keb	Anggota	Bidan
12	Adi Febrianto, A.Md. RMIK	Anggota	Sistem Informasi Puskesmas
13	Muhammad Adi Perwiro	Anggota	Verifikator Keuangan

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO,

KUSNITA ARIESANTI
Pembina

NIP. 19740408 200604 2 027

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO
NOMOR : 449.1/ 52 TAHUN 2023 TENTANG
PENANGGUNGJAWAB RESPON TERHADAP
PENGADUAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO

SUSUNAN TIM PENANGGUNG JAWAB PENGADUAN PELANGGAN MEMALUI
MEDIA SOSIAL UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS KERJO

NO	NAMA	JABATAN	PENANGGUNGJAWAB
1	Hartini, A.Md. Farm	Koordinator	Kotak Saran
2	Bhima Putera Dewangga, S.E	Sekretaris	Media Sosial (Facebook, Instagram)
3	Muhammad Adi Perwiro	Anggota	Email/Google Review

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS KERJO,



KUSNITA ARIESANTI
Pembina
NIP. 19740408 200604 2 027