INDUK

TERKENDALI
NO. SALINAN: 01

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN
Jl. Raya Bangsongan No. 02 Kec. Kayen Kidul Telp. (0354) 3881502
Laman: https://puskesmasbangsongan.kedirikab.go.id
Surat Elektronik: pkm.bangsongan@gmail.com
K E D I R I
Kode Pos : 64183

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN

NOMOR : 188/KMP.SK.003 /418.25.3.83.1/2022

TENTANG

UMPAN BALIK DAN KELUHAN MASYARAKAT

KEPALA UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN

Menimbang :

a. bahwa umpan balik yang berupa kepuasan maupun ketidakpuasan sasaran progam yang berupa keluhan diperlukan untuk melakukan perbaikan baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan progam agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat atau sasaran progam;

b. bahwa keluhan masyarakat atau sasaran progam dapat diperoleh secara pasif, yaitu masyarakat atau sasaran progam menyampaikan langsung dengan kehendak sendiri kepada kepala Puskesmas, penanggung jawab progam, atau secara aktif yang dilakukan oleh Puskesmas;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b , perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang umpan balik masyarakat;

Mengingat :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan,
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN TENTANG UMPAN BALIK DAN KELUHAN MASYARAKAT;

Kesatu : Menentukan tata cara untuk memperoleh keluhan masyakat atau sasaran progam dapat dilakukan dengan menyediakan media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik melalui survey kepuasan masyarakat, survey kebutuhan dan harapan masyarakat, dan media (SMS, telepon, kotak saran ,buku keluhan pelanggan); Media Sosial (Whats App, Facebook, Instagram, email, laman Puskesmas);

Kedua : Tindak lanjut keluhan yang disampaikan masyarakat dilakukan secara rasional sesuai dengan kemampuan Puskesmas;

Ketiga : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Bangsongan Tanggal 10 Januari 2017 Nomor : 188/A.II.SK.022/418.25.3.83.1/2017 Tentang Tim Survei UPTD Puskesmas Bangsongan dinyatakan tidak berlaku

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terjadi perubahan dan atau terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Kediri

Pada tanggal : 01 Agustus 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN
DINAS KESEHATAN

DEWI KASANAH MURTININGSIH

Lampiran I : Keputusan Kepala
UPTD Puskesmas Bangsongan
Tanggal : 01 Agustus 2022
Nomor : 188/KMP.SK.003/418.25.3.83.1/2022
Tentang : UMPAN BALIK DAN KELUHAN MASYARAKAT

DAFTAR NAMA TIM PENGELOLA UMPAN BALIK DAN KELUHAN MASYARAKAT

UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN

No	Nama	Jabatan di Puskesmas	Jabatan di SK
1.	Sri Pujiani, S,ST	Bidan	Koordinator Tim Umpan Balik dan Keluhan Masyarakat
2.	Sri Andayani	Petugas Unit Pendaftaran	Anggota
3.	Rizky Rahmat Andre. A	Petugas IT	Anggota
4.	Noviana Anggun D	Costomer Service	Anggota
5.	Siti Kholipah	Petugas Promkes	Anggota

Ditetapkan di : Kediri
Pada tanggal : 01 Agustus 2022
KEPALA UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN
DINAS KESEHATAN

DEWI KASANAH MURTININGSIH

Lampiran II	:	Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Bangsongan
Tanggal	:	01 Agustus 2022
Nomor	:	188/KMP.SK.003/418.25.3.83.1/2022
Tentang	:	UMPAN BALIK DAN KELUHAN MASYARAKAT

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA UMPAN BALIK DAN KELUHAN MASYARAKAT

UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN

Tugas Koordinator Tim Pengelola Umpan Balik dan Keluhan Masyarakat :

1. Mengkoordinir semua kegiatan penanganan umpan balik dan keluhan masyarakat.
2. Merekap semua umpan balik dan keluhan masyarakat yang masuk.
3. Menganalisa semua umpan balik dan keluhan masyarakat yang masuk.
4. Melaporkan umpan balik dan keluhan masyarakat yang urgent dan perlu mendapatkan tindak lanjut segera kepada Penanggung Jawab Mutu Puskesmas.
5. Melaporkan hasil penanganan umpan balik dan keluhan masyarakat kepada periodik 6 bulan sekali kepada Penanggung Jawab Mutu Puskesmas.

Tugas Anggota Tim Pengelola Umpan Balik dan Keluhan Masyarakat :

1. Menyiapkan Form keluhan untuk di kotak saran
2. Menyiapkan Form kuesioner kepuasan pelanggan
3. Menyiapkan Buku Keluhan Pelanggan
4. Melaksanakan kegiatan survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan tablet puskesmas sesuai jadwal
5. Merekap hasil survey kepuasan pelanggan dari tablet puskesmas dan melaporkan kepada koordinator tim secara periodik.
6. Merekap semua umpan baik dan keluhan masyarakat yang masuk baik melalui media survey ataupun media sosial puskesmas dan melaporkan kepada koordinator tim survey secara periodik
7. Memasukkan hasil survey kepuasan pelanggan ke Aplikasi INM
8. Mengelola Aplikasi E-survey Kabupaten Kediri
9. Mengelola Aplikasi Survey WTA BPJS.
10. Menyampaikan jawaban dari keluhan pelanggan yang masuk kepada masyarakat melalui papan pengumuman puskesmas

Ditetapkan di : Kediri
Pada tanggal : 01 Agustus 2022
KEPALA UPTD PUSKESMAS BANGSONGAN



DEWI KASANAH MURTININGSIH