PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS KANDANGAN
Jl. Malang No. 109. Kandangan ☎ : (0354) 326230
✉ : pkmkandangan@gmail.com
KEDIRI
Kode Pos : 64294

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KANDANGAN

NOMOR : 188/102/418.25.3.78/2023

TENTANG

PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

Menimbang :
a. bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu;
b. bahwa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu perlu komunikasi timbal baik yang memadai;
c. bahwa sehubungan dengan butir a dan butir b perlu ditetapkan kebijakan Kepala UPTD Puskesmas Kandangan dengan cara mendapatkan umpan balik di UPTD Puskesmas Kandangan.

Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 23 tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Pemerintah No.96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN.**

KESATU : Cara pengelolaan umpan balik terhadap pengguna layanan tentang mutu dan kepuasan dapat diperoleh dengan cara aktif dan pasif. Umpan balik secara aktif dapat diperoleh dari pertemuan lintor, linprog dan hasil survei (SMD, MMD, SURVEY IKM DAN KEPUASAN PELANGGAN). Umpan

balik secara pasif dapat diperoleh dari kotak saran, pesan singkat secara lisan, WhatsApp, buku keluhan dan sosmed (Ig dan FB).

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan keputusan Kepala Puskesmas Nomor 188/06/418.48.3.78/2017 dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kediri

Pada tanggal : 7 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS KANDANGAN



ELVA LAILATIN NAFIAH