INDUK | TERKENDALI | 15

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SIDOREJO
Jl. M. T. Haryono No. 23 Sidorejo Pare
Telpon. (0354) 399694 Email: pkmsidorejouptd@gmail.com
K E D I R I
Kode Pos : 64229

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDOREJO
NOMOR: 118/B.SK.MM.033/418.25.3.76.3/2022

TENTANG
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
UPTD PUSKESMAS SIDOREJO

KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDOREJO,

Menimbang :

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

b. bahwa saran dan keluhan sasaran/masyarakat program dapat diperoleh secara pasif, yaitu sasaran/masyarakat program menyampaikan langsung dengan kehendak sendiri kepada Kepala Puskesmas, penanggung jawab program atau pelaksana program ataupun secara aktif dilakukan oleh Puskesmas;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Sidorejo tentang Pengelolaan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 114 Tahun 2017 ,tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDOREJO TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN DI PUSKESMAS SIDOREJO**

KESATU : Pengelolaan umpan balik di UPTD Puskesmas Sidorejo diatur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

KEDUA : Pelaksanaan pengelolaan umpan balik di UPTD Puskesmas Sidorejo meliputi :

1. Penanganan keluhan secara langsung;
2. Penanganan keluhan secara tidak lansung;
3. Pengukuran kepuasan dengan lembaran smile;
4. Pengukuran kepuasan dengan aplikasi INM.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : KEDIRI
Pada Tanggal : 10 Januari 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDOREJO

HENNY

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDOREJO
NOMOR : 188/B.SK.MM./418.25.3.76.3/2022
TENTANG :PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

Pengelolaan umpan balik dilakukan oleh Tim Penanganan Keluhan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat (PKPKM) yang akan dikoorsinasikan dengan, Penanggung Jawab mutu, Penanggung Jawab Layanan (UKP atau UKM) dan Kepala Puskesmas, yaitu sebagai berikut :

1. Koordinator Tim PKPM : Dewi Mariatus Sholihah
   Uraian tugas :
   a. Menerima aduan/keluhan yang masuk media komunikasi Puskesmas dan meneruskan ke penanggung jawab layanan.
   b. Mendokumentasikan aduan/keluhan di buku keluhan pelanggan
   c. Mengkoordinir aduan/keluhan ke penanggung jawab layanan
   d. Menjawab aduan/keluhan sesuai rekomendasi penangung jawab layanan danKepala Puskesmas.
   e. Mempublikasikan di papan informasi Puskesmas pada bulan berikutnya.
2. Penanggung Jawa Mutu : drg. Eisty Wulandari
   Uraian tugas :
   a. Mengkoordinasikan dengan penanggung jawab layanan (UKP atau UKM) berdasarkan aduan/keluhan yang masuk.
   b. Mempertimbangkan dan mengkoordinasikan dengan kepala puskesmas usulan jawaban aduan/keluhan pelanggan dari penanggung jawab layanan.
3. Penanggung Jawab UKP : dr. Juliana Veronica Brouwer
   Uraian tugas : Membantu memberikan jawaban aduan/keluhan pelanggan yang berkaitan dengan layanan UKP
4. Penanggung Jawab UKM : Dotik Sukismi, Amd.Keb
   Uraian tugas : Membantu memberikan jawaban aduan/keluhan pelanggan yang berkaitandengan layanan UKM.
5. Kepala Puskesmas : dr. Henny
   Uraian tugas : Mempertimbangkan dan mengesahkan umpan balik dan penanggung jawab mutu.

Tata cara untuk menerima umpan balik dari masyarakat dapat dilakukan dengan media komunikasi melalui :

a. Telepon : (0354)399694
b. WA : 085745234846
c. Email : pkmsidorejouptd@gmail.com
d. Instagram : pusksidorejo

e. Facebook : Puskesmas Sidorejo
f. Youtube : PUSKESMAS SIDOREJO KAB KEDIRI
g. Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS SIDOREJO
h. Kotak Saran
i. Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat
j. Pertemuan dengan Masyarakat

Umpan balik disampaikan maksimal 48 jam sejak keluahan/saran diterima dan dipublikasikan melalui Papan Informasi Puskesmas. Tindak lanjut terhadap umpan balik yang disampaikan masyarakat dilakukan secara rasional sesuai dengan kemampuan Puskesmas.

KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDOREJO

HENNY