TERKENDALI ASLI

P E M E R I N T A H K A B U P A T E N K E D I R I
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PAPAR
Jl. Raya Papar No. 57 Papar – Kediri
Telepon (0354) 527263 Email : puskesmaspapar@gmail.com
KEDIRI
Kode Pos : 64153

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR

NOMOR : 188/93/418.25.3.73/2022

TENTANG

PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNALAYANAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR,

Menimbang :

1. bahwa umpan balik yang berupa kepuasan maupun ketidakpuasan sasaran kegiatan puskesmas yang berupakeluhan diperlukan untuk melakukan perbaikan baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan kegiatan puskesmas agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat atau sasaran kegiatan puskesmas;
2. bahwa keluhan masyarakat atau sasaran kegiatan Puskesmas dapat diperoleh secara pasif ,yaitu masyarakat atau sasaran puskesmas menyampaikan langsung dengan kehendak sendiri kepada kepala puskesmas, penanggung jawab kegiatan puskesmas,atau pelaksana kegiatan puskesmas,ataupun secara aktif dilakukan oleh puskesmas;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu ditetapkan suatu Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Papar tentang pengelolaan umpan balik di UPTD Puskesmas Papar;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentangKesehatan;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN.**

KESATU : Pengelolaan umpan balik dari pengguna payanan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Pengelola umpan balik dari pengguna layanan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Tindak lanjut laporan terkait kemudahan akses pelayanan dan usulan perbaikan, dan keluhan/ aduan dari pengguna layanan dilakukan secara rasional sesuaidengan kemampuan Puskesmas.

KELIMA : Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Diktum Keempat dilakukan dengan cara menganalisis,mengkonfirmasi kepada pengguna layanan,melakukan rapat koordinasi dan memberikan jawaban.

KEENAM : Hasil tindak lanjut dan jawaban disampaiakn kepada pengguna layanan dan diumumkan melalui papan informasi Puskesmas.

Ditetapkan di : KEDIRI
Pada tanggal : 04 April 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
UPTD PUSKESMAS PAPAR
DINAS KESEHATAN

MOH. ALI MASHAR

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR
NOMOR : 188/93/418.25.3.73/2022
TENTANG : PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

1. Setiap pengguna layanan di Puskesmas Papar memiliki hak untuk memberikan umpan balik berupa pendapat, saran, keluhan atau apresiasiterkait pelayanan yang diterima.

2. Langkah-langkah untuk pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan adalah sebagai berikut:

a. Membuka saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti kotak saran, buku tamu, atau secara lisan untuk menerima umpan balik dari pengguna layanan.
b. Membentuk tim pengelola umpan balik yang bertugas untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menindaklanjuti umpan balik yang diterima.
c. Mengadakan pertemuan rutin antara tim pengelola umpan balik dengan unit kerja terkait untuk membahas hasil evaluasi dan perbaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan.
d. Melakukan pelacakan dan evaluasi terhadap tindak lanjut yang diberikan terhadap umpan balik yang diterima.

3. Langkah-langkah untuk memastikan pengelolaan umpan balik yang efektif adalah sebagai berikut:
   a. Memberikan informasi kepada pengguna layanan tentang cara memberikan umpan balik dan saluran komunikasi yang tersedia.
   b. Mengedukasi staf Puskesmas tentang pentingnya menghargai dan merespons umpan balik dari pengguna layanan.
   c. Menggunakan umpan balik dari pengguna layanan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
   d. Mengedukasi staf Puskesmas tentang pentingnya menghargai dan merespons umpan balik dari pengguna layanan.
   e. Menggunakan umpan balik dari pengguna layanan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
   f.
4. Umpan balik berupa aduan atau keluhan dari pengguna layanan Puskesmas diatur dengan tujuan memastikan bahwa setiap aduan atau keluhan yangdiajukan diterima, ditindaklanjuti, dan diselesaikan dengan cepat dan adil.

5. Bagi pengguna layanan yang mengajukan aduan atau keluhan secara lisan, petugas Puskesmas harus mendokumentasikan secara tertulis aduan atau keluhan tersebut sesegera mungkin.

6. Penanganan aduan atau keluhan harus dilakukan dengan kerahasiaan dan menjaga privasi pengguna layanan yang mengajukan aduan atau keluhan.

7. Petugas yang bertanggung jawab atas penanganan aduan atau keluhan harus melakukan investigasi menyeluruh terkait permasalahan yang diajukan.

8. Petugas harus mencari solusi atau tindakan yang sesuai untuk menyelesaikan aduan atau keluhan tersebut.

9. Setiap tindakan yang diambil harus didokumentasikan secara lengkap.

10. Pengguna layanan yang mengajukan aduan atau keluhan harus mendapatkan tanggapan atau keputusan tertulis dari Puskesmas dalam waktu yang wajar.

11. Jika aduan atau keluhan terbukti beralasan, Puskesmas harus memberikan kompensasi atau perbaikan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

12. Hasil evaluasi harus dilaporkan secara berkala kepada Kepala Puskesmas untuk pemantauan dan pengambilan tindakan lebih lanjut.

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR



MOH. ALI MASHAR

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR
NOMOR : 188/93/418.25.3.73/2022
TENTANG : PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

Tim Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan

Ketua	Sugiasih,S.ST
Pelaksana	1. Wiyana, Amd.Keb
	2. Sri Widiarti, Amd.Keb

Uraian Tugas Tim Pengelola Penanganan Umpan BalikDari Pengguna Layanan

Ketua

a. Mengkoordinir pelaksanaan pengelolaan umpan balik daripengguna layanan
b. Membina tim pengelola
c. Monitoring dan evaluasi
d. Menginventarisir dan mengelola hasil pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan di Puskesmas Papar
e. Melakukan koordinasi dengan satuan unit kerja terkait dalam rangka pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan yang bersifat lintas satuan unit kerja
f. Melaporkan hasil pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan Puskesmas Papar kepada kepala puskesmas, baik secara periodic maupun insidentil dengan tembusan Dinas KesehatanKabupaten Kediri
g. Menyiapkan bahan laporan pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan Puskesmas Papar yang akan disampaikan
kepada kepala puskesmas

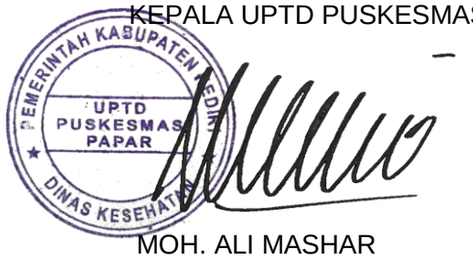
Pelaksana

a. Menerima umpan balik yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian umpan balik yangmenjadi tanggung jawabnya
b. Melakukan pencatatan terhadap setiap umpan balik yangditerima
c. Meneruskan umpan balik kepada petugas yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian
d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada pengguna pelayanan yang bertindak selaku pelapor
e. Menyusun laporan hasil pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan

f. Mengirimkan hasil laporan pengelolaan umpan balik dari

pengguna layanan baik secara periodic maupun insidentil kepada ketua tim dan kepala puskesmas.

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR



MOH. ALI MASHAR

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA
UPTD PUSKESMAS PAPAR
NOMOR : 188/93/418.25.3.73/2022
TENTANG : PENGELOLAAN UMPAN
BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

Media Penerimaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan Dan Penanggung Jawabnya

No	Jenis Media	Nomor/alamat/link	Penanggung Jawab
1	Telepon	(0354) 3882912	
2	SMS/WA		
3	Instagram	puskesmasPapar	Fitriana, SKM
4	Email	Puskesmas.Papar@gmail.com	
5	Youtube	UPTD Puskesmas Papar	
6	Kotak Saran		Sugiasih ,S.ST
7	Pengaduan langsung		Sugiasih, S.ST

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAPAR

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
UPTD PUSKESMAS PAPAR
DINAS KESEHATAN

MOH. ALI MASHAR