



**PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS JEKULO**
Jalan Raya Kudus-Pati Km. 10 No. 24 Klaling,
Jekulo, Kudus Telp. (0291) 4246117, 4246118
Email: puskesmasjekulo@gmail.com

**KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS JEKULO
Nomor : I/SK/005/01/2023**

**TENTANG
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNAN LAYANAN**

KEPALA UPTD PUSKESMAS JEKULO,

- Menimbang : a. bahwa mekanisme untuk menerima umpan balik terkait kemudahan akses dan usulan perbaikan terhadap pelayanan dari pengguna layanan diperlukan untuk perbaikan system pelayanan dan penyelenggaraan upaya UPTD Puskesmas Jekulo;
- b. diperlukan pengelolaan umpan balik yang dapat menangkap keluhan masyarakat atau sasaran upaya kesehatan baik secara aktif yaitu pihak puskesmas yang mencari atau secara pasif yaitu masyarakat secara sukarela memberikan masukannya;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Jekulo tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Penggunaan Layanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang

- Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016, tentang Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1423);
 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019, tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 68);
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 999);
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS JEKULO TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNAN LAYANAN.

Kesatu : Menerima umpan balik bagi pengguna layanan dan penyampaian hasil umpan balik di UPTD Puskesmas Jekulo dilakukan dengan:

1. Secara Langsung;
 - a. Survei e-SKM (survei kepuasan pelanggan dan survei kebutuhan dan harapan masyarakat dan pengguna layanan);
 - b. Pertemuan Lintas Sektor;

2. Secara Tidak langsung;
 - a. Kotak Saran;
 - b. Buku keluhan;
 - c. Whatsapp (08112516119);
 - d. Sms Center/ Call Center (08112516119);
 - e. Simponi
 - f. Email (puskesmasjekulo@gmail.com);
 - g. Google Review (Puskesmas Jekulo);
 - h. Tiktok (puskesmasjekulo);
 - i. Facebook (Puskesmas Jekulo);
 - j. Instagram (puskesmasjekulo);
 - k. Youtube (Puskesmas Jekulo).

Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kudus

Pada tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA UPD PUSKESMAS JEKULO



DONY WICAKSANA