



**EMERINTAH KABUPATEN KARIMUN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**



Jl. Kartini No.41 Tanjung Balai Kecamatan Karimun 29661  
Call Centre 082170279133, Kantor (0777) 22368  
Email : pkmbalai2020melayanidenganhati@gmail.com Website : uptpkm-tgbalai.id

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**

**NOMOR 106 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**MEDIA KOMUNIKASI UNTUK MENERIMA KELUHAN DAN MEMBERIKAN  
UMPAN BALIK TERHADAP KELUHAN MASYARAKAT ATAU SASARAN  
KEGIATAN UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT  
UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,**

**KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**

- Menimbang :
- a. bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, kelompok masyarakat, maupun individu yang menjadi sasaran kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat;
  - b. bahwa komunikasi dengan masyarakat diperlukan untuk menerima keluhan dan memberikan umpan balik terhadap keluhan yang diberikan masyarakat atas kegiatan yang dilaksanakan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tanjung Balai tentang Media Komunikasi untuk menerima Keluhan Masyarakat, atau Sasaran Kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat;

- Mengingat :
1. Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;

**TERKENDALI**  
**NO. 0106/KMP/2023**

3. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI TENTANG MEDIA KOMUNIKASI UNTUK MENERIMA KELUHAN DAN MEMBERIKAN UMPAN BALIK TERHADAP KELUHAN MASYARAKAT ATAU SASARAN KEGIATAN UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT.

KESATU : Umpan balik yang berupa kepuasan maupun ketidakpuasan sasaran yang berupa keluhan diperlukan untuk melakukan perbaikan, baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat/ sasaran.

KEDUA : Keluhan masyarakat / sasaran dapat dapat diperoleh secara pasif, yaitu masyarakat / sasaran menyampaikan langsung dengan kehendak sendiri kepada Kepala Puskesmas, penanggung jawab, atau pelaksana, ataupun aktif dilakukan oleh puskesmas.

KETIGA : Tata cara untuk memperoleh keluhan masyarakat dapat dilakukan dengan menyediakan media komunikasi.

KEEMPAT : Media komunikasi yang digunakan untuk menerima keluhan atau saran adalah melalui sms, media sosial, kotak saran, pertemuan dengan tokoh masyarakat, lokmin Tri bulanan, form yang disediakan, keluhan langsung dicatat dalam buku harapan pelanggan dan media sosial

KELIMA : Media Komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan umpan balik atas keluhan masyarakat / sasaran adalah melalui pertemuan dengan tokoh masyarakat, lintas sektor

maupun forum-forum komunikasi dengan masyarakat, lokmin  
Tri bulanan, lewat media sosial dan atau secara langsung.

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

Ditetapkan di Tanjung Balai  
Pada tanggal 03 Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI,



MUHD. ARISTO WIBOWO