



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
PUSKESMAS PAHAUMAN

Jl. Raya Pahauman, Sengah Temila, Landak, Kalimantan Barat 79356
Telepon 05632021911, HP 082250314270
Pos-el puskesmaspahauman17@gmail.com



**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS PAHAUMAN
NOMOR: 440/005/PKM-PHN/2023
TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN**

KEPALA PUSKESMAS PAHAUMAN

- Menimbang : a bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, pelaksanaan, upaya puskesmas dan sasaran prasarana di Puskesmas Pahauman perlu dilakukan pembahasan bersama masyarakat
- b bahwa untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud point a puskesmas menerima keluhan, masukan, kritik dari masyarakat
- c bahwa berdasarkan pertimbangan yang dimaksudkan pada huruf a dan b perlu dituangkan dalam surat keputusan tentang pengelolaan umpan balik masyarakat;
- Mengingat : 1 Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
- 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
- 3 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1423);
- 4 Peraturan Menteri Kesehatan 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 Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAHAUMAN TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN**
- KESATU : Pengelolaan umpan balik dilaksanakan oleh Tim Pengelolaan Umpan Balik di Puskesmas Pahauman dengan susunan keanggotaan dan uraian tugas Tim Pembahasan Umpan Balik tercantum pada lampiran Surat Keputusan ini
- KEDUA : Cara mendapatkan umpan balik masyarakat daiperoleh melalui survey kotak saran, kotak kepuasan, telepon, whatsapp, sms, memalui tatap muka
- KETIGA : Mendapatkan umpan balik melalui survey dilakukan dua kali dalam setahun. Sedangkan rekapan umpan balik dari kotak Saran, SMS, Whatsapp, dilakukan setiap bulan pada minggu terakhir. Sedangkan umpan balik secara langsung melalui pertemuan lokakarya mini bulanan dan umpan balik individu secara langsung dilakukan evaluasi seminggu setelah keluhan masuk secara tatap muka dan tindak lanjut langsung ke sasaran

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, jika terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Pahauman
Pada tanggal : 2 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PAHAUMAN



BUDI SANTOSA, SKM

Penata Tk.I / III d
NIP.197710062006041004

Lampiran I : KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS PAHAUMAN
Nomor : 440/005/PKM-PHN/2023
Tentang : Tentang pengelolaan umpan
balik dari pengguna layanan

TIM PENGADUAN PUSKESMAS PAHAUMAN

NO	NAMA PENANGGUNG JAWAB	JABATAN
1.	Suhar, A.Md Kep NIP. 19700803 199603 1 002	Ketua
2.	Donatila Naria.M, S.K.M NIP. 19930706 201903 2 003	Sekretaris
3.	Teopilus, A.Md.Far NIP. 19950529 202012 1 007	Anggota
4.	Yeni Fitriani, A.Md. Keb NIP. 19921211 202321 2 013	Anggota

KEPALA PUSKESMAS PAHAUMAN



BUDI SANTOSA, SKM

Penata Tk.I / III d
NIP. 197710062006041004