



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SIMPANG TIGA



Alamat : Jalan Raya Simpang Tiga-Darit Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak
TlpHp. 0813 4564 5254 Email : puskesmassimpangtiga1@gmail.com Kode Pos 79364

SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TIGA
NOMOR : 400.7.2.13/013/SK/PKM-SPT/2023

TENTANG

PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
DI PUSKESMAS SIMPANG TIGA
KECAMATAN BANYUKE HULU KABUPATEN LANDAK

KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TIGA

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, pelaksanaan upaya Puskesmas, dan sarana prasarana di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak, perlu dilakukan pembahasan bersama masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud a Puskesmas menerima keluhan, masukan, kritik dari masyarakat;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan yang dimaksud pada huruf a dan b perlu dituangkan dalam Surat Keputusan tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu;

- Mengingat
1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Republik (Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan;
 3. Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
 4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutui Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 68);
 5. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 6. Permenkes No. 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat , Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Tranfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN DI PUSKESMAS SIMPANG TIGA KECAMATAN BANYUKE HULU KABUPATEN LANDAK.
- KESATU : Pengelolaan umpan balik dilaksanakan oleh Tim pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak, dengan susunan keanggotaan dan uraian tugas Tim pembahasan Umpan Balik sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini;
- KEDUA : Umpan balik didapatkan dari masyarakat
- KETIGA : Pengelolaan umpan balik dilakukan setiap 3 (Tiga) bulan
- KEEMPAT : Umpan balik dari masyarakat bias didapatkan dari kotak Saran, WA, SMS, Linsek.
- KELIMA : Secara rinci cara pengelolaan umpan balik akan diatur dalam Standar Operasional Prosedur masing-masing.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku mulai sejak ditetapkan , dengan ketentuan bila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Simpang Tiga

Pada Tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TIGA



MARSELINA LIDIA

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS SIMPANG TIGA
NOMOR : 400.7.2.13/013/SK/PKM-
SPT/2023
TENTANG : PENGELOLAAN UMPAN BALIK
DARI PENGGUNA LAYANAN DI
PUSKESMAS SIMPANG TIGA
KECAMATAN BANYUKE HULU
KABUPATEN LANDAK.

A. SUSUNAN TIM PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN DI
PUSKESMAS SIMPANG TIGA KECAMATAN BANYUKE HULU KABUPATEN
LANDAK.

KETUA : drg.PASCHALIA MIRANDA AYU REINITA
WAKIL KETUA : dr SELWINA KHONY IGOL
SEKRETARIS : AMALA SOLEHA, S.Tr. Keb
ANGGOTA : 1. MARTA YANI,A.Md.Keb
2. SELDELA GUSTINA NANI,A.Md.Keb

B. URAIAN TUGAS TIM PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA
LAYANAN

1. Membentuk Tim pengelolaan umpan balik masyarakat tentang mutu kinerja pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan puskesmas
2. Menetapkan upaya untuk memperoleh umpan balik masyarakat, dengan melalui Rapat Koordinasi, Lokmin, papan informasi, pertemuan, media cetak, kotak saran, media elektronik
3. Melakuka Rapat Koordinasi, Lokmin, papan informasi, pertemuan, media cetak, kotak saran, media elektronik
4. Melakukan survey kepuasan pelanggan dan temu pelanggan setiap bulan pada minggu ke 4
5. Melakukan Analisa masalah, dan menentukan rencana tindak lanjut
6. Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Kepala Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak dan Keta Tim Mutu pelayanan untuk rencana tindak lanjut dan tindak lanjut dari umpan balik Masyarakat

7. Menetapkan tindak lanjut dan koordinasi dengan pengadaan barang kemudian dokumentasi hasil tindak lanjut serta di informasikan kepada masyarakat

Ditetapkan di : Simpang Tiga

Pada Tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TIGA



MARSELINA LIDIA