



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS SETABELAN**

Jl. Dr. P. Lumban Tobing No.10 Telp. (0271) 641033

Website: <https://pkm-setabelan.surakarta.go.id> Email: [pusk.setabelan@gmail.com](mailto:pusk.setabelan@gmail.com)

SURAKARTA

Kode Pos 57133

---

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SETABELAN  
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA  
NOMOR 6 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN**

**KEPALA PUSKESMAS SETABELAN,**

- Menimbang : a. bahwa diperlukan mekanisme untuk menerima umpan balik terkait kemudahan akses dan usulan perbaikan terhadap pelayanan dari pengguna layanan diperlukan untuk perbaikan sistem pelayanan dan penyelenggaraan upaya Puskesmas;
- b. bahwa perlu tersedia mekanisme untuk menyelesaikan aduan/keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik;
- bahwa kepuasan pengguna layanan sebagai hasil pendapat dan penilaian pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, maupun kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas perlu diketahui Puskesmas. Kepuasan pengguna layanan/pasien dapat dicapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan pengguna layanan/pasien. Untuk itu, perlu dilakukan penilaian kepuasan pengguna

layanan...

layanan/pasien secara berkala serta ditindaklanjuti;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas;

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
  5. Peraturan Walikota Surakarta Nomer 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan di Puskesmas Setabelan.
- KEDUA : Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan sebagaimana DIKTUM KESATU tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : ...

- KETIGA : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Puskesmas Setabelan Nomor KS.00 / 130 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Aduan dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 2 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS SETABELAN,



§HAPPY AWAN CAHAYANTI

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
SETABELAN  
NOMOR 6 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENGELOLAAN UMPAN BALIK  
DARI PENGGUNA LAYANAN

**TIM PENGELOA UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN  
DAN URAIAN TUGAS**

**A. Tim Pengelola Umpan Balik Dari Pengguna Layanan**

Ketua	Achmad Sholeh, SST
Pelaksana	1. Viora Doreke Alvilika, A.Md 2. Nining Purnawati, SKM 3. Choiriyah Febriyanti, SKM 4. Rini Sholichah, AMd.Keb 5. Ruli Sudaryanto, S.ST 6. Vera Yuana Dewi, Amd.Farm 7. Yusuf Arianto, A.Md 8. Cryzella Dwi Jayanti, A.Md.Kes

**B. Uraian Tugas Tim Pengelola Umpan Balik Dari Pengguna Layanan**

1. Ketua	a. Mengkoordinir pelaksanaan pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan. b. Membina tim pengelola. c. Monitoring dan evaluasi. d. Menginventarisir dan mengelola hasil pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan di Puskesmas Setabelan. e. Melakukan koordinasi dengan satuan unit kerja terkait dalam rangka pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan yang bersifat lintas satuan unit kerja. f. Menyiapkan bahan laporan pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan Puskesmas Setabelan yang akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas. g. Melaporkan hasil pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan Puskesmas Setabelan kepada Kepala Puskesmas, baik secara periodik maupun insidental.
----------	---

2. Pelaksana...

2. Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Menerima umpan balik yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian umpan balik yang menjadi tanggung jawabnya</li><li>b. Melakukan pencatatan terhadap setiap umpan balik yang diterima</li><li>c. Meneruskan umpan balik kepada petugas yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian</li><li>d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada pengguna pelayanan yang bertindak selaku pelapor</li><li>e. Menyusun laporan hasil pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan</li><li>f. Mengirimkan hasil laporan pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan baik secara periodik maupun insidental kepada ketua tim dan kepala puskesmas.</li></ul>
--------------	--

KEPALA PUSKESMAS SETABELAN,



& HAPPY AWAN CAHAYANTI

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
 SETABELAN  
 NOMOR 6 TAHUN 2023  
 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	(0271) 641033	Viora Doreke Alvilika, A.Md
2	SMS/WA	08112664318	Nining Purnawati, SKM
3	Facebook	UPT Puskesmas Setabelan Surakarta	1. Nining Purnawati SKM
4	Instagram	puskesmas_setabelan	2. Choiriyah Febriyanti, SKM
5	Email	<a href="mailto:pusk.setabelan@gmail.com">pusk.setabelan@gmail.com</a>	
6	Youtube	<a href="http://www.youtube.com/puskesmas_setabelan">www.youtube.com/puskesmas setabelan</a>	
7	Google Business Profil	Puskesmas Setabelan	
8	Website	1. <a href="http://www.surakarta.lapor.go.id">www.surakarta.lapor.go.id</a> 2. <a href="http://www.pkm-setabelan.surakarta.go.id">www.pkm- setabelan.surakarta.go.id</a>	Nining Purnawati SKM
9	Kotak Saran	Kotak Saran di Puskesmas Setabelan	Rini Sholichah, AMd.Keb
10	Survei Kepuasan Pelanggan	Lembar Survei Kepuasan Masyarakat dari Organisasi Kota Surakarta	
11	Pengaduan langsung	Meja Pengaduan	1. Nining Purnawati, SKM 2. Ruli Sudaryanto, S.ST 3. Vera Yuana Dewi, Amd.Farm

			3. Vera Yuana Dewi, Amd.Farm 4. Choiriyah Febriyanti, SKM 5. Yusuf Arianto, A.Md 6. Viora Doreke Alvilika, S.E 7. Cryzella Dwi Jayanti, A.Md.Kes
--	--	--	--

KEPALA PUSKESMAS SETABELAN,



HAPPY AWAN CAHAYANTI

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
SETABELAN  
NOMOR 6 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENGELOLAAN UMPAN BALIK  
DARI PENGGUNA LAYANAN

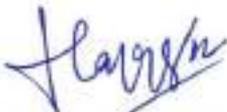
**PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN**

- A. Setiap pengguna layanan di Puskesmas Setabelan memiliki hak untuk memberikan umpan balik berupa pendapat, saran, keluhan atau apresiasi terkait pelayanan yang diterima.
- B. Langkah-langkah untuk pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan adalah sebagai berikut:
1. Membuka saluran media umpan balik sebagaimana tercantum dalam lampiran media penerimaan umpan balik untuk menerima umpan balik dari pengguna layanan.
  2. Membentuk tim pengelola umpan balik yang bertugas untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menindaklanjuti umpan balik yang diterima.
  3. Mengadakan pertemuan rutin antara tim pengelola umpan balik dengan unit kerja terkait untuk membahas hasil evaluasi dan perbaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan.
  4. Melakukan pelacakan dan evaluasi terhadap tindak lanjut yang diberikan terhadap umpan balik yang diterima.
- C. Langkah-langkah untuk memastikan pengelolaan umpan balik yang efektif adalah sebagai berikut:
1. Memberikan informasi kepada pengguna layanan tentang cara memberikan umpan balik dan saluran komunikasi yang tersedia.
  2. Mengedukasi Pegawai Puskesmas Setabelan tentang pentingnya menghargai dan merespons umpan balik dari pengguna layanan.
  3. Menggunakan umpan balik dari pengguna layanan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- D. Umpan balik berupa aduan atau keluhan dari pengguna layanan Puskesmas Setabelan diatur dengan tujuan memastikan bahwa setiap aduan atau

keluhan...

- keluhan yang diajukan diterima, ditindaklanjuti, dan diselesaikan dengan cepat dan adil.
- E. Bagi pengguna layanan yang mengajukan aduan atau keluhan secara lisan, petugas Puskesmas harus mendokumentasikan secara tertulis aduan atau keluhan tersebut sesegera mungkin.
  - F. Penanganan aduan atau keluhan harus dilakukan dengan kerahasiaan dan menjaga privasi pengguna layanan yang mengajukan aduan atau keluhan.
  - G. Petugas yang bertanggung jawab atas penanganan aduan atau keluhan harus melakukan investigasi menyeluruh terkait permasalahan yang diajukan.
  - H. Petugas harus mencari solusi atau tindakan yang sesuai untuk menyelesaikan aduan atau keluhan tersebut.
  - I. Setiap tindakan yang diambil harus didokumentasikan secara lengkap.
  - J. Pengguna layanan yang mengajukan aduan atau keluhan harus mendapatkan tanggapan atau keputusan tertulis dari Puskesmas dalam waktu yang wajar.
  - K. Jika aduan atau keluhan terbukti beralasan, Puskesmas harus memberikan perbaikan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
  - L. Hasil evaluasi harus dilaporkan secara berkala kepada Kepala Puskesmas Setabelan untuk pemantauan dan pengambilan tindakan lebih lanjut.
  - M. Aduan/Keluhan direspon dalam waktu 1x24 jam sejak pengaduan masuk.

KEPALA PUSKESMAS SETABELAN,

  
HAPPY AWAN CAHAYANTI