
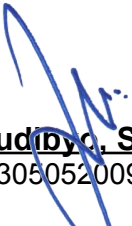



## LEMBAR PENGESAHAN



Nomor	: 9 Tahun 2023
Revisi Ke	: 0
Mulai berlaku	: 09-01-2023

### SURAT KEPUTUSAN TENTANG **PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNAAN LAYANAN**

Dibuat Tanggal : 09-01-2023 Oleh Sekretaris Admen   <b>Melani Oktaviana A, S.Kep.,Ns</b>	Diperiksa tanggal : 09-01-2023 Oleh Kasubag TU   <b>Hartoto Sudibyo, S.Kep.,Ns.</b> NIP.198305052009021008	Disetujui tanggal: 09-01-2023 Oleh Kepala Puskesmas   <b>Nurkhotib, SKM.MM</b> NIP.197002181991031007
--	---	--

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

Jl. Raya Purwodadi-Blora Km. 11 Kode Pos 58191  
Telp: 0292-7620003 Email: pusktawangharjo@gmail.com



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

Jl. Raya Purwodadi-Blora Km. 11 Kode Pos 58191  
Telp: 0292-7620003 Email: pusktawangharjo@gmail.com

---

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

NOMOR 9 TAHUN 2023

TENTANG

**PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNAAN LAYANAN**

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO,

- Menimbang : a. bahwa umpan balik pengguna layanan diperlukan untuk melakukan perbaikan baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan program agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat atau sasaran program;
- b. bahwa umpan balik pengguna layanan dapat diperoleh secara aktif oleh Puskesmas maupun secara pasif oleh pengguna layanan dengan cara menyampaikan langsung secara kehendak sendiri kepada kepala puskesmas, penanggung jawab program, atau pelaksana program;
- c. bahwa sehubungan dengan maksud tersebut pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo;
- Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN:

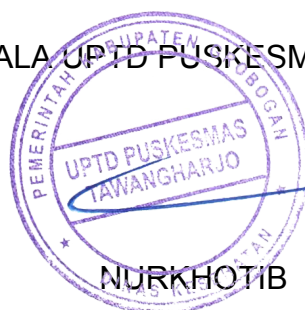
Menetapkan :

- KESATU : Umpan balik dari pengguna layanan dikelola dan diperoleh secara aktif oleh Puskesmas maupun secara pasif oleh pengguna layanan dengan cara menyampaikan langsung secara kehendak sendiri kepada Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Program, atau Pelaksana Program;
- KEDUA : Dilakukan pengukuran kepuasan pasien melalui Survey Kepuasan Masyarakat minimal 2 (dua) kali dalam setahun;
- KETIGA : Aduan atau keluhan dari pengguna layanan dikelola dan ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- KEEMPAT : Mekanisme pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan, pengukuran kepuasan pasien dan penanganan aduan/ keluhan dari pengguna layanan diatur dalam standar operasional prosedur yang ditetapkan kemudian;
- KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada anggaran UPTD Puskesmas Tawangharjo;
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tawangharjo

Pada Tanggal 09 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO



NURKHOTIB