



**COPY**  
**TERKENDALI**

**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK**  
**DAN KELUARGA BERENCANA**  
**PUSKESMAS AYAH I**

Jl. Raya Demangsari, Demangsari, Ayah, Kebumen. 54473 Telp. (0287) 6642100  
website: <https://puskesmasayahsatu.kebumenkab.go.id/>  
email :puskesmasayahsatu@gmail.com

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS AYAH I

NOMOR : 440.1/007/KEP/2022

TENTANG

PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

KEPALA PUSKESMAS AYAH I,

- Menimbang :
- a. bahwa 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 tersedia mekanisme untuk menyelesaikan aduan/keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang ditetapkan dan dapat diakses oleh publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan;
  - d. Bahwa agar Puskesmas memiliki strategi komunikasi dan koordinasi sesuai dengan menimbang a, b dan c maka perlu disusun penetapan tentang Media Komunikasi dan Koordinasi;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1423);

3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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);
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);
5. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.01/MENKES/165/2023 Tentang Standar Akreditasi Puskesmas;

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Puskesmas Ayah I tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan.
- KESATU : 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.
- KEDUA : Tersedia mekanisme untuk menyelesaikan aduan/keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik.
- KETIGA : Pengelolaan umpan balik dari pengguna pelayanan dilakukan secara rasional dengan ketersediaan sumber daya yang ada di Puskesmas.
- KEEMPAT : Media komunikasi yang digunakan dalam pengelolaan umpan balik dari pengguna pelayanan dapat dilakukan melalui papan informasi umpan balik Puskesmas.
- KELIMA : Semua aduan/keluhan dari pengguna pelayanan diumpan balik kembali dan diinformasikan melalui papan informasi umpan balik Puskesmas sebagai tanggapan atas aduan/keluhan dari pengguna pelayanan.
- KEENAM : Semua aduan/keluhan dari pengguna pelayanan baik berupa telepon, short message service (sms), media

elektronik, media sosial, atau internet akan diumpun balik kembali balik langsung pada media komunikasi tersebut, ataupun melalui surat umpun balik jika diperlukan.

KETUJUH : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya bila ternyata ada kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Ayah

Pada tanggal : 07 Januari 2022

KEPALA PUSKESMAS AYAH I,



SONI ANANTO