



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

DINAS KESEHATAN

**UPT PUSKESMAS JUMAPOLO**

Alamat : Jl. Raya Jumapolo – Karanganyar KM. 1 Telp. ( 0271 ) 494968,  
Kode Pos : 57783 Email : [puskesmasjumapolo@gmail.com](mailto:puskesmasjumapolo@gmail.com)

---

PERATURAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS

PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT JUMAPOLO

NOMOR : 449.1/072 TAHUN 2023

TENTANG

PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS

PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT JUMAPOLO,

Menimbang : a. bahwa Masyarakat sebagai penerima manfaat layanan lintas program dan lintas sektor mendapatkan kemudahan akses informasi dan akses penyampaian umpan balik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Jumapolo tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

3. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);

4. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1987 tentang Penyerahan sebagian Urusan Pemerintah dalam Bidang Kesehatan kepada Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3347);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
  8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
  9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);
  10. Keputusan Menteri Kesehatan HK.01.07/MENKES /165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : KEPALA PUSKESMAS JUMAPOLO TENTANG MENETAPKAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN.**

- KESATU : Masyarakat atau sasaran pelayanan dapat memberikan umpan balik terkait pelayanan yang sudah didapatkan. Penyampaian umpan balik dapat dilakukan melalui :
- a. Telephone / media sosial puskesmas.
  - b. Pertemuan dengan masyarakat dan petugas puskesmas.
  - c. Kotak saran
  - d. Media survey yang dilakukan oleh puskesmas.
- KEDUA : Semua umpan balik yang masuk akan dikelola oleh manajemen untuk ditindaklanjuti. Tindak lanjut keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dilakukan secara rasional sesuai dengan kemampuan Puskesmas dan dengan menjawab keluhan sesuai dengan cara pengaduan keluhan masyarakat
- KETIGA : Keluhan yang tidak mampu diselesaikan oleh Puskesmas akan ditindak lanjuti melalui pelaporan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar, hasil tindak lanjut dan Jawaban di umumkan melalui papan informasi Puskesmas
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan berlakunya Surat Keputusan ini maka Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Jumapolo nomor : 449.1/072 TAHUN 2022 Tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan dinyatakan tidak berlaku
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terjadi perubahan dan atau terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Jumapolo

di  
Pada : 05 September 2023

tanggal  
KEPALA UPT PUSKESMAS JUMAPOLO

dr. WIDODO SETYO BUDI

Pembina

NIP. 197703232009021003