



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

Jl. Raya Daendels, Desa Setrojenar, Kec. Buluspesantren Telp (0287) 3882680  
e-mail : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com  
website : <http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id>, Kode Pos 54391

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN I  
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR : 440/4710/KEP/2023

TENTANG

PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK  
DARI PENGGUNA LAYANAN

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN I  
KABUPATEN KEBUMEN,

Menimbang : a. bahwa keluhan dari pelanggan atau pengguna layanan Puskesmas Buluspesantren I diperlukan untuk melakukan perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan Puskesmas Buluspesantren I;

b. bahwa keluhan pelanggan atau pengguna layanan Puskesmas Buluspesantren I perlu ditangani dengan baik dan segera ditanggapi oleh Puskesmas Buluspesantren I;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud pada huruf a dan huruf b di atas, diperlukan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Penanganan Aduan/Keluhan Dan Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan di Puskesmas Buluspesantren I;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23

- Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
  4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 971 Tahun 2009 tentang Standar Kompetensi Pejabat Struktural Kesehatan;
  5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga;
  6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  9. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
  10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat;
  11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
  12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah;

13. 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 Mandiri Dokter Gigi;
14. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;
15. Keputusan Direktur Jendral Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/D/4871/2023 tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Kebumen Tahun 2021-2026 (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2020 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 184);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN I TENTANG PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN.

KESATU : Prosedur Penanganan Aduan/Keluhan dan Pengelolaan Umpun Balik Dari Pengguna Layanan tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam keputusan ini;

KEDUA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU diperlukan pembentukan Tim Penanggungjawab Penanganan Aduan Keluhan dan Pengelolaan Umpun Balik Dari Pengguna Layanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;

KETIGA

: Semua biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Badan Layanan Umum Daerah dan Bantuan Operasional Kesehatan Puskesmas Buluspesantren I;

KEEMPAT

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan, maka akan ditinjau dan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Buluspesantren  
pada tanggal 3 Oktober 2023

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN I  
KABUPATEN KEBUMEN,



DEWI SULISTYAWATI

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
BULUSPESANTREN I KABUPATEN KEBUMEN  
NOMOR: 440/4710/KEP/2023  
TENTANG  
PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DAN  
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA  
LAYANAN

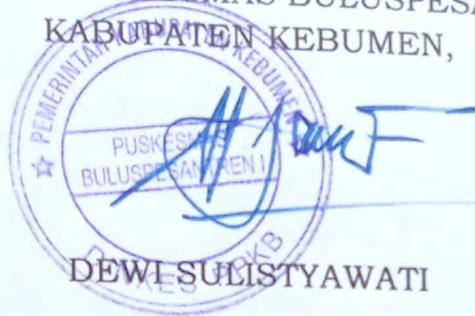
**PROSEDUR PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DAN PENGELOLAAN  
UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS  
BULUSPESANTREN I**

1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media
  - a. Telepon : 0822-2064-9488
  - b. SMS/WA : 0822-2064-9488
  - c. Kotak Saran
  - d. Temu Muka
  - e. Media Sosial
    - Instagram : @pkmbuluspesantren1
    - Website :  
<http://puskesmasbuluspesantrensatu.kebumenkab.go.id>
    - Email : puskesmas.buluspesantren1@gmail.com
    - Facebook : Puskesmas Buluspesantren I
2. Tim Penanganan Aduan/Keluhan dan Pengelolaan Umpan Balik merekap aduan/keluhan yang masuk, baik dari kotak saran dan media social dan media Komunikasi dan Informasi( tatap muka, telepon,sms/WA dan media sosial );
3. Tim Penanganan Aduan/Keluhan dan Pengelolaan Umpan Balik melaporkan setiap aduan/keluhan,kepada Unit Pelayanan yang berkaitan untuk ditindaklanjuti;
4. Apabila ada aduan/Keluhan yang belum dapat teratasi maka tim aduan/keluhan akan melaporkan kepada PJ Mutu dan Kepala Puskesmas;
5. Tim penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik pengguna layanan melakukan rekap aduan/keluhan;
6. Tim penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik pengguna layanan melaporkan rekap hasil penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik pengguna layanan kepada Tim Mutu dan Kepala Puskesmas setiap satu bulan sekali;

7. Aduan/keluhan disampaikan kepada masyarakat, pelanggan, dan pengguna Puskesmas Buluspesantren I secara langsung dan tidak langsung melalui papan informasi dan media komunikasi Informasi (telfon, WA, SMS dan media sosial).

Ditetapkan di Buluspesantren I  
pada tanggal 3 Oktober 2023

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN I  
KABUPATEN KEBUMEN,



LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
BULUSPESANTREN I KABUPATEN KEBUMEN  
NOMOR: 440/4710/KEP/2023  
TENTANG  
PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DAN  
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA  
LAYANAN

**TIM PENANGGUNGJAWAB PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DAN  
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN  
PUSKESMAS BULUSPESANTREN I**

Ketua : Yudi Prihatini, A.Md.Keb  
Sekretaris : Riang Nurkhayati, A.Md.RMIK  
Anggota : Lutfi Intansari, SM  
Novi Herowati, A.Md.Keb  
Sri Wahyuningsih, A.Md.Keb

**URAIAN TUGAS TIM PENANGGUNGJAWAB PENANGANAN  
ADUAN/KELUHAN DAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI  
PENGGUNA LAYANAN**

- Ketua : a. Mengkoordinir pelaksanaan penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik pelanggan di Puskesmas;  
b. Membina tim Penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik pelanggan;  
c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik;  
d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik di lingkungan Puskesmas Buluspesantren I kepada Tim Mutu dan Kepala Puskesmas.
- Sekretaris : a. Menginventarisir dan mengelola hasil penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik;  
b. Mencatat hasil tanggapan umpan balik yang sudah dilakukan dan mensosialisasikan hasil tanggapan pada publik melalui media komunikasi dan informasi.

- Anggota : a. Menerima aduan/keluhan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian aduan/keluhan;
- b. Melakukan pencatatan terhadap setiap aduan/keluhan yang diterima.

Ditetapkan di Buluspesantren I  
pada tanggal 3 Oktober 2023

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN I  
KABUPATEN KEBUMEN,



DEWI SULISTYAWATI