



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA

PUSKESMAS AMBAL II

Desa Sinungrejo RT 02 RW 03 Ambal Kebumen Telp. (0287) 6651712; 08112681972

Web : <http://puskesmasambaldua.kebumenkab.go.id>

Email: puskesmasambaldua@yahoo.com Kode Pos 54392

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II
NOMOR : 440/KEP/047/V/2022

TENTANG

MEKANISME PENERIMAAN
KELUHAN DAN UMPAN BALIK PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS

KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II,

- Menimbang** :
- a. bahwa puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) wajib menyediakan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat;
 - b. bahwa mekanisme untuk menerima umpan balik terkait kemudahan akses dan usulan perbaikan terhadap pelayanan dari pengguna pelayanan diperlukan untuk perbaikan system pelayanan dan penyelenggaraan upaya puskesmas ;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada hur a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Ambal II tentang Mekanisme Penerimaan Keluhan dan Umpan Balik Pengguna Layanan;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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);

4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 39 tahun 2016 tentang Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK);
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 142 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Kedudukan dan Tugas Puskesmas Ambal II
10. Keputusan Bupati Kebumen Nomor 449.1/416/KEP/2016 Tentang Unit Pelaksana Tehnis Dinas Kesehatan Unit Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai Sub Satuan kerja Perangkat Daerah Yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kebumen

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS AMBAL II
TENTANG MEKANISME PENERIMAAN KELUHAN DAN
UMPAN BALIK PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS
- KESATU** : Puskesmas harus menyampaikan informasi tentang hak dan kewajiban pasien, jenis-jenis pelayanan dan kegiatan yang dilengkapi dengan jadwal pelaksanaannya
- KEDUA** : Puskesmas menyediakan mekanisme untuk menyelesaikan aduan dan atau keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik
- KETIGA** : Strategi komunikasi untuk memudahkan akses masyarakat termasuk di dalamnya akses umpan balik terhadap pelayanan puskesmas dapat dilakukan melalui :
- a. papan pengumuman
 - b. arah tanda yang jelas
 - c. media cetak (leaflet)
 - d. telephone
 - e. Short Message Service (SMS), *whatapps* (WA)
 - f. Media elektronik atau media sosial
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Kebumen
Pada tanggal : 10 Mei 2022

Kepala Puskesmas Ambal II



The image shows a circular official stamp in blue ink. The outer ring of the stamp contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN' at the top and 'DINKES P...' at the bottom. Inside the ring, it says 'PUSKESMAS AMBAL II' with a star on either side. Overlaid on the stamp is a blue ink signature. Below the signature, the name 'Erawati Kusuma Dewi' is printed in black text.

Erawati Kusuma Dewi