



KEPUTUSAN
KEPALA UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR
NOMOR: 440/002/I/SK.UKM/UPK-PM/2018

TENTANG

KEBIJAKAN MEDIA KOMUNIKASI YANG DIGUNAKAN UNTUK
MENANGKAP KELUHAN MASYARAKAT ATAU SASARAN PROGRAM DAN
MEMBERIKAN UMPAN BALIK UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR,

- Menimbang : a. Undang – undang nomor 25 tahun 2015 tentang pelayanan public dimana setiap penyelenggara pelayanan public melaksanakan pengelolaan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa keluhan masyarakat atau sasaran program berupa kepuasan maupun ketidakpuasan serta keluhan yang diperlukan untuk melakukan perbaikan baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan program agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat atau sasaran program;
- c. bahwa keluhan masyarakat atau sasaran program dapat diperoleh secara pasif, yaitu masyarakat atau sasaran program menyampaikan langsung kepada kepala puskesmas, penanggungjawab program, atau pelaksana program, baik berupa SMS, pengaduan tertulis maupun lisan, atau pun secara aktif yang dilakukan oleh Puskesmas melalui Survei Mawas Diri (SMD) dan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- d. bahwa setiap keluhan dan pengaduan masyarakat atau sasaran program harus dilakukan umpan balik kepada masyarakat akan disampaikan melalui tatap muka langsung kepada masyarakat, SMS, surat serta akan disampaikan secara umum di papan umpan balik pengaduan / keluhan masyarakat serta dilakukan rekapitulasi;
- e. bahwa keluhan masyarakat atau sasaran program akan menjadi perbaikan pelaksana program di Puskesmas;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e maka perlu disusun Kebijakan Media komunikasi yang digunakan untuk menangkap keluhan masyarakat atau sasaran program dan memberikan umpan balik di UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR perlu ditetapkan dalam suatu Keputusan;

- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 25/KEP/M.PAN/2 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas.
5. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak Nomor 4357.5/D-Kes/Tahun 2015 Tentang Kebijakan Pengelolaan Puskesmas Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR TENTANG KEBIJAKAN MEDIA KOMUNIKASI YANG DIGUNAKAN UNTUK MENANGKAP KELUHAN MASYARAKAT ATAU SASARAN PROGRAM DAN MEMBERIKAN UMPAN BALIK UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR.
- Kesatu : Media komunikasi untuk menangkap keluhan masyarakat atau sasaran program yang disampaikan oleh masyarakat dilakukan secara rasional sesuai dengan kemampuan UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR bersifat tatap muka dengan Kepala UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR atau Tim pengaduan, Kotak dan kartu Pengaduan, Kotak dan kartu Kepuasan Pasien (Smile card) maupun SMS/ Telp Center UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR.
- Kedua : Umpan balik atas keluhan masyarakat atau sasaran program yang disampaikan kepada masyarakat dilakukan secara rasional sesuai dengan kemampuan UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR melalui Surat Pemberitahuan, Tatap Muka atau dengan Papan Tindak Lanjut Pengaduan yang telah disediakan oleh UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR.
- Ketiga : Kebijakan media komunikasi yang digunakan untuk menangkap keluhan masyarakat atau sasaran program dan memberikan umpan balik UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- Keempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan / perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak
Padatanggal: 4 Januari 2018
Kepala UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR,



ADE MUHAMMAD CAHYADI SAPUTRA

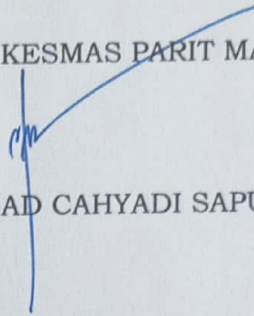
LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPK PUSKESMAS PARIT
MAYOR
NOMOR :440/002/I/SK-UKM/UPK-PM/2018

TENTANG MEDIA KOMUNIKASI YANG
DIGUNAKAN UNTUK MENERIMA KELUHAN
DAN MEMBERI UMPAN BALIK KELUHAN
UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR

- A. Penanggungjawab Pengaduan di wilayah kerja UPK Puskesmas Parit Mayor adalah **Muhammad Adam, SKM** dengan uraian tugas sebagai berikut:
1. Petugas menangkap setiap keluhan dan pengaduan setiap hari dari pelanggan atau masyarakat
 2. Petugas Menulis dan membuat catatan dibuku untuk dapat ditindak lanjuti
 3. Petugas merekap hasil dari kotak saran pengaduan dan kotak kepuasan/smiley card serta memetakan berdasarkan jenis informasi yang diperoleh setiap bulan
 4. Petugas melaporkan hasil rekapitan kepada Kepala Puskesmas
 5. Petugas mendistribusikan informasi kepada masing-masing unit ruangan dan atau program agar ditindaklanjuti informasi keluhan yang diperoleh dan melakukan penanganan terhadap keluhan
 6. Petugas unit ruangan yang melakukan penanganan melaporkan kepada Kepala Puskesmas
 7. Petugas Unit ruangan melakukan pendokumentasian penanganan yang dilakukan
 8. Keluhan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh Petugas dibawa ke Rapat Tinjauan Manajemen
- B. MEDIA KOMUNIKASI UNTUK MENERIMA KELUHAN
1. Kotak Pengaduan dan kartu pengaduan
 2. Kotak dan kartu Kepuasan Pasien (Smile card)
 3. SMS/ Telp Center Puskesmas Nomor 085245702020
- C. MEDIA KOMUNIKASI UNTUK MEMBERI UMPAN BALIK KELUHAN
1. Surat Pemberitahuan
 2. Tatap Muka
 3. Papan Tindak Lanjut Pengaduan

Ditetapkan di Pontianak
Pada Tanggal : 4 Januari 2018

Kepala UPK PUSKESMAS PARIT MAYOR,


ADE MUHAMMAD CAHYADI SAPUTRA