



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

Jl. Raya Pencil Km 4 Poncowarno Kebumen, Kodepos 54352, Telepon (0287)  
6651585, Laman <https://puskesmasponcowarno.kebumenkab.go.id>,  
Pos-el : poncowarno.puskesmas@yahoo.com

---

KEPUTUSAN  
KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO  
NOMOR : 440.1/007 TAHUN 2024

TENTANG  
PENGELOLAAN UMPAN BALIK/ PENGADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sasaran kegiatan diperlukan umpan balik dan masukan dari masyarakat dan sasaran kegiatan;
- b. bahwa tersedia mekanisme untuk menyelesaikan aduan/keluhan pengguna layanan yang terdokumentasi dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, perlu ditetapkan kebijakan dengan keputusan Kepala Puskesmas Poncowarno tentang Pengelolaan umpan balik dari pengguna layanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK/ PENGADUAN DARI PENGGUNA LAYANAN
- Kesatu : Menetapkan Tim pengelolaan umpan balik/pengaduan di Puskesmas Poncowarno sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Upaya untuk memperoleh umpan balik pengguna layanan dan pengukuran kepuasan pasien dilaksanakan secara langsung, tidak langsung dan/ atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan.
- Ketiga : Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan perlu memperhatikan kelompok rentan/ berkebutuhan khusus.
- Keempat : Penyelesaian pengaduan dan Tindakan korektif harus terbuka bagi public dan diinformasikan melalui sitem informasi pelayanan public pada setiap penyelenggara
- Kelima : Pada saat keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Puskesmas Poncowarno Nomor 440.1/005/KEP/2023 Tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Keenam : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di Poncowarno  
pada tanggal 10 Januari 2024  
KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO,

ENDRA TRIPRAKOSA

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
PONCOWARNO

NOMOR : 440.1/007 TAHUN 2024  
TENTANG : PENGELOLAAN UMPAN BALIK/  
PENGADUAN DARI PENGGUNA  
LAYANAN

PENGELOLAAN UMPAN BALIK DI PUSKESMAS PONCOWARNO

A. Tim Pengaduan

NO	NAMA	JABATAN
1.	dr. Endra Triprakosa	Penanggungjawab
2.	Dina Mustikawati, A.Md.keb	Ketua
3.	Sofi Astrianti	Sekretaris
4.	Tri Lestari, A.md.Kep	Koordinator pengelola Umpan Balik/ pengaduan KMP
5.	dr. Nur Jiwo Wicaksono	Koordinator pengelola Umpan Balik/ pengaduan UKP
6.	Darmastuti, S.Tr.Keb	Koordinator pengelola Umpan Balik/ pengaduan UKM
	Petugas penerima informasi	
7.	Afrizal Noor Abidin, S.Tr.RMIK	Petugas pengaduan secara langsung
8.	Titi Ardaniyatun, A.Md	Petugas pengaduan internal (Petugas/Karyawan)
9.	Wiwi Kurniasih, A.Md.Farm	Kotak Saran
10.	Epi Nurbaeti, A.Md.Keb dan Sofi Astrianti, S.KM	Survey kepuasan masyarakat, Whatsapp, media sosial Instagram, Facebook, Twiter dan website
11.	Nur Arifudin, A.Md.T	Email
12.	Staf Tata Usaha dan pendaftaran	Telepon

B. Uraian Tugas

1. Ketua

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil perbaikan;
- b. Mengagendakan rapat koordinasi terhadap masalah yang bersifat *urgent* bersama dengan Kepala Puskesmas, Tim Mutu dan upaya/program terkait, selambat-lambatnya 2x24 jam;
- c. Membuat rekomendasi atas hasil rapat tindak lanjut; dan
- d. Melaporkan perkembangan penanganan aduan kepada pimpinan.

2. Koordinator

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan;
- b. Melakukan koordinasi internal dengan anggota untuk permasalahan yang dapat segera ditindak lanjuti.

3. Sekretaris

- a. Membuat rekapan setiap pengaduan yang masuk;

- b. Membuat undangan, notulen, daftar hadir dan dokumentasi rapat pengelolaan umpan balik/pengaduan;
  - c. Memberikan *feedback* kepada petugas penerima umpan balik/pengaduan untuk disampaikan Kembali kepada pengguna layanan.
4. Petugas Penerima Informasi
- a. Secara aktif melakukan pengecekan jika ada penyampaian aduan dari pengguna layanan (masyarakat/ pasien) di media yang tersedia;
  - b. Menginventarisir sumber data dan informasi pengguna layanan apabila kurang jelas agar mudah ditindaklanjuti;
  - c. Melaporkan kepada sekretaris terkait permasalahan masing-masing;
  - d. Memberikan umpan balik kepada pengguna layanan dengan baik sesuai dengan permasalahan melalui media yang tersedia dalam kurun waktu secepatnya.
- C. Sarana Pengaduan :
1. Tanggapan langsung kepada petugas
  2. Kotak saran
  3. Telepon ke nomor : (0287) 6651585
  4. SMS atau Whatsapp ke nomor 0856 0000 9595
  5. Media cetak
  6. Media Sosial atau internet
    - a. Email : poncowarno.puskesmas@yahoo.com
    - b. Instagram : poncowarno\_puskesmas
    - c. Facebook : Puskesmas Poncowarno
    - d. Website : <https://puskesmasponcowarno.kebumenkab.go.id>
    - e. Survey Kepuasan Masyarakat melalui <https://SKM.puskesmasponcowarno.go.id>
- D. Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan di Puskesmas Poncowarno
1. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
  2. Penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
  3. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan yang tidak menjadi kewenangannya
  4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
  5. Pengaduan dapat dilakukan 30 hari sejak pengadu menerima pelayanan.

- E. Pelaporan, pemantauan dan evaluasi yaitu
1. Puskesmas Poncowarno wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan.
  2. Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap



KAPALA PUSKESMAS PONCOWARNO,

ENDRA TRIPRAKOSA