



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS KESEHATAN
UPTD. PUSKESMAS CURAHNONGKO**

**Alamat : Jalan Bandalit No.19 Curahnongko Telp (0336) 8863020
JEMBER**

Kode Pos (68173)

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS CURAHNONGKO
NOMOR : 440/SK/002.17/311.21/2023**

**TENTANG
PENGELOLAAN UMPAN BALIK**

KEPALA PUSKESMAS CURAHNONGKO

- Menimbang** : a. bahwa umpan balik yang merupakan kepuasan maupun ketidakpuasan sasaran program yang berupa keluhan diperlukan untuk melakukan perbaikan baik dalam pengelolaan maupun pelaksanaan program agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat atau sasaran program;
- b. bahwa keluhan masyarakat atau sasaran program dapat diperoleh secara pasif, yaitu masyarakat atau sasaran program menyampaikan langsung dengan kehendak sendiri kepada kepala puskesmas, penanggungjawab program, ataupun secara aktif dilakukan oleh puskesmas;
- c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas (a) dan (b), maka perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Curahnongko tentang pengelolaan umpan balik pengguna layanan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Manajemen Puskesmas;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS CURAHNONGKO
TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK

KESATU : Umpun balik keluhan masyarakat merupakan panduan
untuk ditetapkan dan diterapkan di Puskesmas.

KEDUA : Penerapan pelaksanaan umpun balik keluhan masyarakat
sesuai dengan ruang lingkup pelayanan kesehatan yang
dilaksanakan dan sumber daya yang tersedia di
Puskesmas.

KETIGA : 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 di : JEMBER
Pada tanggal : 2 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS CURAHNONGKO



dr. Setya Widraha Dewantara

Penata Muda Tk.I

NIP.19860908 201903 1 0006