



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI BARAT**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT. PUSKESMAS BARONG TONGKOK**



Jalan R.A.Kartini RT.III Kelurahan Barong Tongkok HP. 0812-1307-7838 kode pos 75776  
Email : puskesma.barongtongkok@yahoo.com

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA UPT PUSKESMAS BARONG TONGKOK**

**NOMOR: 449.1 / SK/ UKM/III/14/V/2021**

**TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS DALAM PENANGANAN UMPAN BALIK  
MASYARAKAT, KELUHAN/KOMPLEN PELANGGAN DAN SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA UPT PUSKESMAS BARONG TONGKOK**

**Menimbang** : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan penanganan keluhan/komplen dari pelanggan Puskesmas perlu penunjukan petugas khusus untuk penanganan dalam rangka menindak lanjuti umpan balik masyarakat pengguna pelayanan dan menerima keluhan pelanggan pada UPT Puskesmas Barong Tongkok;  
b. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut pada poin a perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Barong Tongkok;

**Mengingat** : 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 Tentang pelayanan Publik  
2. Undang Undang Republik Indonesia nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;  
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal
5. Permenpan Nomor 1 Tahun 2015 Tentang pedoman evaluasi kerja tentang penyelenggaraan pelayanan publik
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Taknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas;

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BARONG TONGKOK TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS DALAM PENANGANAN UMPAN BALIK MASYARAKAT, KELUHAN/KOMPLEN PELANGGAN DAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Kesatu : Keputusan Kepala UPT Puskesmas Barong Tongkok tentang Penunjukan petugas dalam Penanganan Umpan Balik Masyarakat, Keluhan/komplen Pelanggan dan suvey Kepuasan Masyarakat

Kedua : Penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal 2 (dua ) Kali setahun.

Ketiga : Survey dilakukan untuk memperoleh indeks Kepuasan Masyarakat

Keempat Tugas Tim penanganan umpan Balik Masyarakat Keluhan Pelanggan dan Survey Kepuasan Pelanggan sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BARONG  
TONGKOK  
NOMOR : 449.1 / SK/ UKM/ II /14/V/2021  
TENTANG : UMPAN BALIK MASYARAKAT,  
KELUHAN PELANGGAN, DAN  
SUYEY KEPUASAN MASYARAKAT

### Susunan Pertugas

Ketua : M.Nasarudin Latif,SKM  
Seketaris : Andi Erwin Santoso, SKM  
Anggota : Yulianan sanbo, SKM  
: Herlina,A.Md.Kep

### Tugas Pokok

1. Membuat perencanaan jadwal dalam membahas hasil umpan balik dan rencana tindak lanjut
2. Mengumpulkan keluhan dan umpan balik masyarakat melalui
  - Kotak saran
  - WA,SMS center, email, Facebok, SMD,MMD baik dalam gedung maupun luar gedung
  - Menyelesaikan permasalahan keluhan/komplen dari pelanggan Puskesmas
  - Survey kepuasan pelanggan baik dalam gedung maupun luar gedung
3. Membuat prosedur langkah langkah penanganan umpan balik masyarakat diatur dalm prosedur dan kerangka acuan
4. Membuat jadwal survey kepuasan masyarakat baik dalam gedung maupun luar gedung
5. Melakukan analisa hasil survey dan laporan secara tertulis.

KEPALA UPT PUSKESMAS BARONG TONGKOK

  
ARBAYANTI

Keima

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Barong Tongkok

Pada Tanggal : 02 Mei 2021

KEPALA UPT PUSKESMAS BARONG TONGKOK,



ARBAYANTI