



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS LAMARU



Jl. Mulawarman No. 21 RT 17 Kelurahan Lamaru, Kecamatan Balikpapan Timur
Telp : (0542) 790532 ; Email : puskesmas_lamaru@yahoo.com
BALIKPAPAN

Kode Pos 76117

KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS LAMARU
NOMOR : 445/SK.008.2/PKM-LMR

T E N T A N G
PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN
UPTD PUSKESMAS LAMARU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS LAMARU

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, pelaksanaan upaya puskesmas, dan sarana prasarana di UPTD Puskesmas Lamaru perlu dilakukan pembahasan bersama masyarakat;
- b. bahwa untuk dapat melaksanakan fungsi sebagaimana yang dimaksud huruf a, maka puskesmas menerima keluhan, masukan, kritik, saran dari masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan yang dimaksud pada huruf a dan b maka perlu dituangkan dalam Surat Keputusan Tentang Pengelolaan Umpan Balik Dari Pengguna Layanan UPTD Puskesmas Lamaru.
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

M E M U T U S K A N

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS LAMARU TENTANG PENGELOLAAN UMPAN BALIK DARI PENGGUNA LAYANAN UPTD PUSKESMAS LAMARU.**
- Kesatu : Umpan balik didapatkan dari Masyarakat melalui media telepon, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Kotak saran, Survei Kepuasan

- Pelanggan, Lembar Umpan Balik Pertemuan-Pertemuan dan Pengaduan langsung;
- Kedua : Secara rinci pengelolaan umpan balik akan diatur dalam Standar Operasional Prosedur masing-masing;
- Ketiga : Tindak lanjut keluhan akan dianalisis dan akan disampaikan secara rasional agar lebih mudah diakses oleh masyarakat;
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, jika terdapat kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Balikpapan
Pada Tanggal : 05 Januari 2023
KEPALA UPTD PUSKESMAS LAMARU,



RUDI RAHARJO