



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

Jalan Mangkusari Nomor 04 Kutosari Kebumen, Kode Pos 54317

Telp (0287) 382898

Laman puskesmaskebumentiga.kebumenkab.go.id

Pos-el puskesmas3@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KEBUMEN III
NOMOR : 400.7/110 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLAAN UMPAN BALIK ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN

KEPALA PUSKESMAS KEBUMEN III
KABUPATEN KEBUMEN,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Kebumen III sesuai dengan tata kelola Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP), diperlukan sistem pengelolaan komplain dan pengaduan yang efektif, transparan, dan responsif;
- b. bahwa pengelolaan komplain merupakan bagian dari implementasi Kluster 1 (Manajemen) dalam ILP untuk mengevaluasi kinerja seluruh kluster pelayanan dan jaringan puskesmas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Kebumen III tentang Manajemen Komplain dan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PENGELOLAAN UMPAN BALIK ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN
- KESATU : Kebijakan manajemen komplain dan penanganan keluhan sebagaimana dimaksud tercantum dalam Lampiran Keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Manajemen komplain wajib dilaksanakan oleh Tim Mutu/Tim Penanganan Pengaduan dan didukung oleh seluruh penanggungjawab Klaster ILP (Klaster 1: Manajemen, Klaster 2: Ibu dan Anak, Klaster 3; Usia Dewasa dan Lansia, Klaster 4; Penanggulangan Penyakit Menular, serta Lintas Klaster);
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada anggaran operasional Puskesmas Kebumen III yang sah;
- KEEMPAT : Pada saat Surat Keputusan ini berlaku, Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kebumen III Nomor 440/126/KEP/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik Aduan/Keluhan Dari Pengguna Layanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kebumen

Pada tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA PUSKESMAS KEBUMEN III,



MIRA MARIA MIRZA

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS KEBUMEN III
NOMOR : 400.7/110 TAHUN 2025
TANGGAL : 02 JANUARI 2025
TENTANG : PENGELOLAAN UMPAN BALIK
ADUAN/KELUHAN DARI
PENGUNA LAYANAN

PEDOMAN TATA LAKSANA MANAJEMEN KOMPLAIN BERBASIS ILP
DI PUSKESMAS KEBUMEN III

1. Saluran Penerimaan Komplain Pasien
Puskesmas wajib menyediakan kanal pengaduan yang mudah ditemukan dan diakses pada setiap area klaster pelayanan:
 - a. Kanal Langsung: Penyampaian lisan langsung kepada petugas di counter informasi Klaster 1 atau petugas di meja pelayanan Klaster 2, 3, 4, dan Lintas Klaster.
 - b. Kanal Non-Langsung: Kotak saran, nomor WhatsApp puskesmas, Media Sosial puskesmas, integrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR.
2. Alur Penyelesaian Komplain Terintegrasi Klaster
 - a. Penyelesaian Garis Depan (First-line Resolution): jika komplain bersifat minor/ringan, petugas di Klaster 2, 3, 4, atau Lintas Klaster yang bersangkutan wajib berupaya menyelesaikan keluhan langsung di tempat dalam waktu maksimal 1x24 jam dan mencatatnya di logbook keluhan klaster.
 - b. Eskalasi ke Klaster 1 (Manajemen/Tim Mutu): Jika keluhan tidak dapat diselesaikan di tingkat klaster, atau melibatkan isu lintas sektor/medis berat, kasus diekskalasi ke penanggung jawab Pengaduan Klaster 1.
 - c. Klarifikasi dan Kajian Mandiri: Klaster 1 berkoordinasi dengan penanggung jawab klaster terkait untuk melakukan investigasi atau *Root Cause Analysis* (RCA) jika diperlukan.
 - d. Umpan Balik Resmi: Puskesmas memberikan jawaban/solusi tertulis atau lisan secara resmi kepada pelapor maksimal 3x24 jam sejak eskalasi dilakukan.
3. Monitoring, Evaluasi, dan Tindak Lanjut Mutu
 - a. Semua data komplain dari Klaster 2,3,4, dan Lintas Klaster wajib direkapitulasi secara bulanan oleh Klaster 1 (Manajemen).
 - b. Data komplain diposisikan sebagai indikator perbaikan mutu pelayanan (proses *Continuous Quality Improvement/CQI*) dan dibahas berkala dalam forum Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Puskesmas Kebumen III.

Kepala Puskesmas Kebumen III



MIRA MARIA MIRZA