



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**DINAS KESEHATAN KOTA**  
**UPTD PUSKESMAS SEGIRI**

Jalan Ramanian 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.


HP. 08115535511, Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id


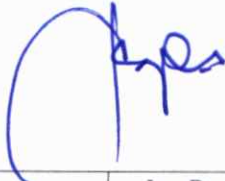
---

**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)**  
**PELAPORAN DAN PENYELESAIAN DILEMA ETIK**

No. 440/SPO-009 /100.02.014/I/2023

Status Dokumen :	Master <input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi :	
Mulai Berlaku :	04 Mei 2023
Jumlah Halaman :	3

Dibuat Oleh :	
	
Nama	Siti Maidatul Janah
Jabatan	Kasubag TU

Diperiksa Oleh		Disahkan Oleh	
			
Nama	Suwarno	Nama	Ira Puspa Rachmawati
Jabatan	Wakil Manajemen	Jabatan	Kepala Puskesmas

	<b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)</b>			
	<b>PELAPORAN DAN DISTRIBUSI INFORMASI</b> Nomor : 440/SPO-009/100.02.014/I/2023			
<b>PUSKESMAS SEGIRI KOTA SAMARINDA</b>	No. Revisi :	Mulai Berlaku :	Halaman :	 Ira Kuspa Rachmawati
		04 Mei 2023	3	

1. Definisi	Suatu proses penanganan masalah etik yang terjadi di puskesmas Masalah etik Puskesmas timbul apabila terjadi pelanggaran terhadap asas-asas etika (umum) dan Kode Etik puskesmas
2. Tujuan	Sebagai panduan dalam menyelesaikan masalah etik Puskesmas dan pelanggaran terhadap kode etik pelayanan puskesmas
3. Kebijakan	Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 400.7/038/100.02.014/ 2023 Tentang Panduan Dilema Etik Puskesmas
4. Ruang Lingkup	Puskesmas Segiri
5. Prosedur	1. Informasi keluhan, pengaduan atau complain dapat diterima oleh humas, dan tim etik dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Media massa</li> <li>▪ Kotak saran</li> <li>▪ Keluhan pasien</li> <li>▪ Laporan staf</li> <li>▪ Telepon pengaduan</li> <li>▪ Somasi pasien/ kuasa hukum</li> <li>▪ Tokoh masyarakat</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ LSM</li> </ul> <p>2. Satuan kerja yang menerima keluhan atau complain melakukan hal-hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mencatat dan mengkaji informasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas</li> <li>2. Kondisi pasien</li> <li>3. Peristiwa atau kejadian</li> <li>4. Tuntutan pasien</li> </ul> </li> <li>&gt; Menanggapi keluhan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mengucapkan terima kasih dan laporan</li> <li>2. Membuat penjelasan sementara</li> <li>3. Menjamin keluhan dan akan ditindak lanjuti</li> </ul> </li> <li>&gt; Melaporkan keluhan yang belum terselesaikan kepada Kepala Puskesmas</li> <li>&gt; Kepala Puskesmas bersama Tim Etik membahas penyelesaian masalah</li> <li>&gt; Apabila masalah tidak bisa diselesaikan maka akan dilakukan rapat lintas sektor untuk menyelesaikan masalah yang ada</li> </ul>
6. Diagram Alir	: -
7. Referensi	: Kebijakan Kepala Puskesmas
8. Dokumen Terkait	: Lembaran hak dan kewajiban pasien
9. Distribusi	: Unit Pelayanan