



PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU  
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
**UPTD PUSKESMAS MALINAU SEBERANG**  
Alamat : Jl.Islamic Centre RT.03 Malinau Seberang Telp. (0553) 21787  
E-mail: [pkmmalinauseberang01@gmail.com](mailto:pkmmalinauseberang01@gmail.com), Kode Pos 77554  
**MALINAU**



KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MALINAU SEBERANG

NOMOR : 445/041/2022

TENTANG

IDENTIFIKASI DAN PENANGANAN PENGADUAN PASIEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS MALINAU SEBERANG,

- Menimbang : a. bahwa Puskesmas yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat membutuhkan umpan balik sebagai upaya perbaikan pelayanan;
- b. bahwa media komunikasi diperlukan untuk menampung umpan balik baik berupa saran maupun Pengaduan dari pasien;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Identifikasi dan Penanganan Pengaduan pasien;
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas;
2. Keputusan MenKes RI No 157/MENKES/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota;
3. Keputusan MenKes RI No 1202/MENKES/SK/VIII/2003 tentang Indikator Indonesia Sehat 2010 dan Pedoman Penetapan Indikator Propinsi Sehat dan kabupaten / kota sehat;
4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;

Memutuskan.....

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MALINAU SEBERANG TENTANG IDENTIFIKASI DAN PENANGANAN PENGADUAN PASIEN.**

KESATU : Menetapkan media komunikasi yang relevan untuk umpan balik terhadap Pengaduan pasien.

KEDUA : Menetapkan jenis-jenis media komunikasi yang digunakan untuk umpan balik terhadap Pengaduan pasien adalah sebagai berikut:

- 1) Kotak Kepuasan Pelayanan
- 2) Log Book Pengaduan dan Saran Masyarakat
- 3) Kotak Saran
- 4) Pertemuan dengan Masyarakat
- 5) Survey Kepuasan Masyarakat
- 6) Telepon Pengaduan Masyarakat

KETIGA : Setiap Pengaduan didokumentasikan dan dilakukan penanganan terhadap Pengaduan tersebut.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari terdapat kekurangan pada keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Malinau Seberang  
pada tanggal 01 September 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS,



WELLY BONGGA