



UPTD PUSKESMAS LAMARU



TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG ATAU PELANGGARAN TERHADAP PEJABAT DAN PIHAK KETIGA

1

**PENGADUAN
TERHADAP
PEJABAT /
PEGAWAI**

1. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan & tulisan kepada Tim Survei Kepuasan.
2. Pengaduan dapat disampaikan melalui kotak saran, survei kepuasan pengguna layanan, atau media sosial puskesmas lamaru.
3. Pengaduan dapat berupa dugaan penyalahgunaan wewenang, kode etik, tindakan yang merugikan pelayanan publik.
4. Dilakukan proses verifikasi.
5. Tindak lanjut akan disampaikan kepada Kepala Puskesmas untuk mendapatkan sanksi / perbaikan.

2

**PENGADUAN
TERHADAP PIHAK
KETIGA**

1. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau tertulis terkait dugaan pelanggaran kontrak kerja sama / tindakan yang merugikan puskesmas & pelayanan publik.
2. Kepala Puskesmas selaku Atasan PPID akan melakukan verifikasi dan investigasi terhadap klausul yang tercantum dalam perjanjian kerja sama.
3. Tindak lanjut terhadap hasil dari kegiatan verifikasi dan investigasi dapat berupa teguran, sanksi administratif, atau pemutusan kontrak.

3

**PELANGGARAN HUKUM
DALAM
PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK**

1. Masyarakat atau publik dapat menggugat puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan publik apabila dalam pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian.
2. Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik.