



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanla 2, RT. 47, No. 12, Kel. Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda,
Kalimantan Timur, Kode Pos. 75123, HP. 08115535511

Laman : <https://pkm-segiri.samarindakota.go.id/>, Pos-el : pkm-segiri@samarindakota.go.id

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)
TATA CARA PENGADUAN OLEH PIHAK KETIGA DARI ASN

No. 440/SPO-13/100.02.014/II/20226

Status Dokumen <input type="checkbox"/>	Maste <input type="checkbox"/>	Salinan No.
Nomor Revisi	: 01	
Mulai Berlaku	: 02 Januari 2026	
Jumlah Halaman	: 5	

Dibuat Oleh :	
Nama	Aji Syarifah Baiduri Pertiwi
Jabatan	Administrator Kesehatan

Diperiksa Oleh		Disahkan Oleh	
Nama	Yuni Ramadhani	Nama	Wawan Aprian Noor
Jabatan	Wakil Manajemen	Jabatan	Kepala Puskesmas

	STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)			
	TATA CARA PENGADUAN OLEH PIHAK KETIGA DARI ASN 440/SPO-369/100.02.014/II/2026			
PUSKESMAS SEGIRI KOTA SAMARINDA	No Revisi:01	Mulai Berlaku: 02 Maret 2022	Halaman: 5	<u>Wawan Aprian Noor</u>

1.	Pengertian	Pengaduan oleh pihak ketiga terhadap ASN adalah penyampaian laporan, keluhan, atau informasi dari masyarakat, lembaga, organisasi, maupun pihak lain di luar instansi terhadap dugaan pelanggaran disiplin, kode etik, penyalahgunaan wewenang, atau tindakan lain yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN).
2.	Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pedoman dalam proses penyampaian dan penanganan pengaduan oleh pihak ketiga terhadap ASN. 2. Menjamin pengaduan ditangani secara cepat, tepat, objektif, transparan, dan akuntabel. 3. Meningkatkan disiplin, integritas, dan profesionalisme ASN dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan publik. 4. Memberikan perlindungan kepada masyarakat atau pihak pelapor dalam menyampaikan pengaduan. 5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan bebas dari penyalahgunaan wewenang.
3.	Kebijakan	Keputusan Kepala Puskesmas Nomor. 188.4/1-050/10002.014/2026 tentang Jenis-jenis Pelayanan Yang Disediakan dan Jadwal.
4.	Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 6. Peraturan internal instansi terkait penanganan pengaduan masyarakat dan disiplin ASN.

5.	Alat dan bahan	ATK
6.	Langkah-langkah Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak ketiga/masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan atau tertulis disertai identitas dan bukti pendukung. 2. Petugas menerima laporan pengaduan dan memberikan tanda terima apabila diperlukan. 3. Pengaduan dicatat dalam buku register atau sistem pengaduan instansi. 4. Petugas memeriksa kelengkapan administrasi, identitas pelapor, dan bukti pendukung pengaduan. 5. Dilakukan penelaahan terhadap isi laporan untuk menentukan apakah pengaduan dapat ditindaklanjuti. 6. Meminta keterangan dari pelapor, ASN terlapor, saksi, atau pihak terkait lainnya. 7. Tim atau pejabat berwenang melakukan pemeriksaan terhadap dugaan pelanggaran ASN. 8. Membuat berita acara pemeriksaan dan rekomendasi tindak lanjut. 9. Pimpinan/pejabat berwenang menetapkan pembinaan atau sanksi sesuai ketentuan. 10. Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pihak terkait sesuai ketentuan yang berlaku. 11. Seluruh dokumen pengaduan dan hasil pemeriksaan diarsipkan sebagai bahan pengawasan dan evaluasi.
7.	Diagram alur	<p>Pihak Ketiga / Pelapor</p> <p>↓</p> <p>Menyampaikan Pengaduan (lisan/tertulis disertai bukti)</p> <p>↓</p> <p>Petugas Pengaduan Menerima Laporan</p> <p>↓</p> <p>Pencatatan dalam Register Pengaduan</p> <p>↓</p> <p>Verifikasi dan Telaah Awal</p> <p>↓</p>

		<p>Apakah Pengaduan Memenuhi Syarat?</p> <p>↓</p> <p>┌──────────────────────────────────┐</p> <p>│ │</p> <p>Tidak Memenuhi Syarat Memenuhi Syarat</p> <p>│ │</p> <p>↓↓</p> <p>Pengaduan Dikembalikan Klarifikasi dan Pemeriksaan atau Tidak Ditindaklanjuti terhadap ASN Terlapor</p> <p>↓</p> <p>Pemeriksaan Bukti dan Saksi</p> <p>↓</p> <p>Penyusunan Berita Acara Pemeriksaan</p> <p>↓</p> <p>Penetapan Tindak Lanjut/Sanksi</p> <p>↓</p> <p>Penyampaian Hasil Penanganan</p> <p>↓</p> <p>Dokumentasi dan Pengarsipan</p> <p>↓</p> <p>Selesai</p>
8.	Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none">1. Pihak ke tiga2. Manajemen3. Kepala Tata Usaha4. Pimpinan Puskesmas
9.	Dokumen terkait	Laporan Hasil Aduan.



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

Jalan Ramanla 2, RT. 47, No. 12, Kel. Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda,
Kalimantan Timur, Kode Pos. 75123, HP. 08115535511

Laman : <https://pkm-segiri.samarindakota.go.id/>, Pos-el : pkm-segiri@samarindakota.go.id

FORMULIR MENGADUAN PIHAK KE TIGA TERHADAP ASN

A. IDENTITAS PELAPOR

1. Nama Lengkap :
 2. NIK/Identitas :
 3. Alamat :
 4. Nomor Telepon :
 5. Pekerjaan/Instansi :
-

B. IDENTITAS ASN TERLAPOR

1. Nama ASN :
 2. NIP :
 3. Jabatan :
 4. Unit Kerja/Instansi :
-

C. URAIAN PENGADUAN

1. Jenis Dugaan Pelanggaran :
.....
2. Waktu Kejadian :
.....
3. Tempat Kejadian :
.....
4. Kronologi Kejadian :
.....
.....
.....
5. Bukti Pendukung :
 Dokumen

- Foto
 - Video
 - Rekaman
 - Saksi
 - Lainnya :
-