

Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana



Jalan Imam Bonjol 29791 081356150331

<http://www.anambaskab.go.id>

Pemerintah Kab. Kepulauan Anambas / Dinas Kesehatan,

Standar Pelayanan Pengaduan Pendukung Keluarga Berencana

No. SK :

Persyaratan

1. nama dan alamat pihak yang melaporkan
2. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan
3. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan
4. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Jalan Imam Bonjol 29791 081356150331

<http://www.anambaskab.go.id>

Pemerintah Kab. Kepulauan Anambas / Dinas Kesehatan,
Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana



1. Pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara
2. Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya
3. Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung
4. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu
5. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan
6. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut

Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 1 hari kerja sejak pengaduan diterima

Biaya / Tarif

Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana



Jalan Imam Bonjol 29791 081356150331

<http://www.anambaskab.go.id>

Pemerintah Kab. Kepulauan Anambas / Dinas Kesehatan,
Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. pengaduan masyarakat

Pengaduan Layanan

1. Kotak pengaduan/kotak saran;
2. Line Telepon khusus atau SMS yang disediakan untuk menerima pengaduan No HP Call Centre ;
3. Teknologi Informasi, seperti Website, email, sms dan media informasi lainnya yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas;
4. Forum tatap muka atau temu muka dengan masyarakat;