



## Dinas Kesehatan

Komplek Perkantoran Terpadu Pemkab. Bangka Barat, Daya Baru Muntok  
33351 07167323040

Pemerintah Kab. Bangka Barat / Dinas Kesehatan

# Standar Pelayanan Publik Pengaduan Pelayanan

No. SK : 188.4/48/1.2.1.1/2022

## Persyaratan

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan, telepon, melalui tulisan melalui surat atau media sosial (facebook/twitter/instagram) atau melalui kotak saran yang tersedia
2. Identitas pelapor harus lengkap dan jelas dengan mencantumkan nama, alamat, nomor telepon / handphone yang bisa dihubungi
3. Keterangan mengenai data / dokumen pendukung valid
4. Bersedia untuk diklarifikasi

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas layanan menerima dan memeverifikasi identitas pengaduan dan isi aduan yang disampaikan
2. Petugas mencatat setiap pengaduan dan identitas pelapor dalam formulir pengaduan
3. Apabila pengaduan dapat dijawab langsung oleh petugas layanan, maka aduan dianggap selesai
4. Apabila aduan tidak dapat dijawab oleh petugas layanan, maka akan dilakukan koordinasi dengan pihak-pihak internal Dinas Kesehatan
5. Kepala Dinas Kesehatan menerima pengaduan yang telah diverifikasi, menelaah isi pengaduan, dan mendisposisikan kepada Tim Pengaduan
6. Tim Pengaduan menerima disposisi, menindaklanjuti pengaduan, menyusun jawaban pengaduan sesuai form tindak lanjut
7. Kepala Dinas Kesehatan memeriksa dan menyetujui jawaban pengaduan untuk disampaikan oleh Tim Pengaduan
8. Tim Pengaduan menyampaikan jawaban pengaduan kepada masyarakat / pelapor

## Waktu Penyelesaian

14 Hari kerja

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



## Dinas Kesehatan

Komplek Perkantoran Terpadu Pemkab.Bangka Barat, Daya Baru Muntok  
33351 07167323040

Pemerintah Kab. Bangka Barat / Dinas Kesehatan

### Produk Pelayanan

1. pengaduan masyarakat

### Pengaduan Layanan

1. Kotak Saran
2. Telepon : (0716) 7323040
3. Email : dinkes.babar@gmail.com
4. Instagram : dinkesbabar
5. WhatsApp : 08127137370