



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. Tim penerimaan pengaduan menerima pengaduan dan konsultasi dari sumber aktif / langsung (telepon, form pengaduan, media sosial, kotak saran) dan melalui sumber pasif / tidak langsung (penangkapan berita, pihak ketiga, atau isu yang beredar di masyarakat) maupun pasif, merekapitulasi, melaporkan pengaduan
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. Kepala Dinas Kesehatan menerima laporan pengaduan, memverifikasi, dan mendisposisikan
2. Kepala Dinas Kesehatan memeriksa dan menyetujui jawaban pengaduan untuk disampaikan oleh Tim Pengaduan
3. Tim Pengaduan menyampaikan jawaban pengaduan kepada masyarakat / pelapor
4. Tim proses pengaduan menerima disposisi, mengumpulkan data dan fakta di lapangan terkait permasalahan, dan mengadakan rapat koordinasi tindaklanjut pengaduan, membuat laporan hasil pengaduan atau konsultasi dan menyampaikan hasil pemeriksaan
5. Tim tindak lanjut pengaduan melaksanakan rapat tindak lanjut, membuat langkah-langkah penyelesaian masalah, membuat laporan akhir, dan melaporkan kepada Kepala Dinas Kesehatan. Ketua tim tindaklanjut juga bertugas sebagai juru bicara dari Dinas Kesehatan apabila diperlukan konferensi pers kepada masyarakat
6. Tim tindaklanjut pengaduan menerima jawaban pengaduan yang sudah diverifikasi dan menyampaikan hasil tindak lanjut
7. Masyarakat menerima jawaban dan tindak lanjut pengaduan

Waktu Penyelesaian



Dinas Kesehatan

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

Pemerintah Kab. Bangka Barat / Dinas Kesehatan

14 Hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pengaduan Pelayanan

Pengaduan Layanan

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