



Dinas Kesehatan

Jl. Jend. Sukawati No.52 91212 085342172724

dinkes.pinrangkab.go.id

Pemerintah Kab. Pinrang / Dinas Kesehatan

Standar Pelayanan Pengaduan Dinas Kesehatan

No. SK : 430/015/SK/Dinkes/I/2023

Persyaratan

1. Identitas pemohon meliputi Kartu Identitas Penduduk (KTP), Nama Perseorangan, Nama Institusi, Alamat Lengkap, Nomor Telpn Pemohon atau Narahubung
2. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, uraian kerugian materil atau inmateril yang diderita, waktu laporan dan tandatangan pemohon
3. Bukti dukung terkait ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang diadukan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Dinas Kesehatan

Jl. Jend. Sukawati No.52 91212 085342172724

dinkes.pinrangkab.go.id

Pemerintah Kab. Pinrang / Dinas Kesehatan

1. Kunjungan Langsung a. Pemohon datang ke Dinas Kesehatan Kab. Pinrang untuk melaporkan pengaduan b. Pemohon mengisi buku tamu dan bertemu dengan petugas pengaduan c. Pemohon mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan persyaratan pelayanan pengaduan d. Petugas pengaduan memeriksa persyaratan pelayan dan isian pemohon pada formulir pengaduan. e. Bila persyaratan sudah lengkap, Petugas pengaduan menginput pengaduan pada aplikasi/buku pengaduan dan memberikan nomor registrasi pengaduan kepada pemohon dan memproses penanganan pengaduan. f. Petugas pengaduan menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada pemohon. g. Bila keberatan atas hasil penanganan pengaduan, pemohon dapat menyampaikan pengaduan kembali melalui berbagai media pengaduan yang disediakan.
2. Kotak Pengaduan Dinas a. Pemohon layanan pengaduan datang ke Dinas Kesehatan Kab. Pinrang untuk melaporkan pengaduan. b. Pemohon memasukkan persyaratan pengaduan pada kotak pengaduan yang terpajang di ruang pelayanan kantor. c. Petugas pengaduan memeriksa persyaratan pelayan dan isian pemohon pada formulir pengaduan. d. Bila persyaratan sudah lengkap, Petugas pengaduan menginput pengaduan pada aplikasi/buku pengaduan dan memberikan nomor registrasi pengaduan kepada pemohon dan memproses penanganan pengaduan. e. Petugas pengaduan menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada pemohon. f. Bila keberatan atas hasil penanganan pengaduan, pemohon dapat menyampaikan pengaduan kembali melalui berbagai media pengaduan yang disediakan
3. Telepon Dinas / PINDU a. Pemohon layanan pengaduan menelpon petugas pengaduan serta menyampaikan persyaratan yang dibutuhkan oleh petugas pengaduan. b. Petugas pengaduan mencatat/ mengarsipkan seluruh persyaratan pelayanan yang disampaikan pemohon. c. Bila persyaratan telah lengkap, Petugas pengaduan menginput pengaduan pada aplikasi/buku pengaduan dan memberikan nomor registrasi pengaduan kepada pemohon dan memproses penanganan pengaduan. d. Petugas pengaduan menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada pemohon. e. Bila keberatan atas hasil penanganan pengaduan, pemohon dapat menyampaikan pengaduan kembali melalui berbagai media pengaduan yang disediakan.
4. SMS SP4N-LAPOR!, SMS/WA DINAS DAN SMS/WA PINDU a. Pengadu mengirimkan persyaratan pengaduan melalui SMS kepada petugas pengaduan. b. Petugas pengaduan mencatat/ mengarsipkan seluruh persyaratan pelayanan yang disampaikan pemohon. c. Bila persyaratan sudah lengkap, Petugas pengaduan menginput pengaduan pada aplikasi/buku pengaduan dan memberikan nomor registrasi pengaduan kepada pemohon dan memproses penanganan pengaduan d. Petugas pengaduan menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada pemohon. e. Bila keberatan atas hasil penanganan pengaduan, pemohon dapat menyampaikan pengaduan kembali melalui berbagai media pengaduan yang disediakan.
5. website www.lapor.go.id / website www.pindu.pinrangkab.go.id a. Pemohon membuka alamat website dan mengisi formulir sesuai format pada website b. Pemohon melampirkan persyaratan lain yang dicantumkan pada website c. Pemohon mendapatkan ticket ID secara otomatis apabila telah menginput pengaduan melalui website. f. Petugas pengaduan menerima pengaduan melalui website



Dinas Kesehatan

Jl. Jend. Sukawati No.52 91212 085342172724

dinkes.pinrangkab.go.id

Pemerintah Kab. Pinrang / Dinas Kesehatan

Waktu Penyelesaian

6 Hari kerja

1. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N LAPOR! adalah sebagai berikut :

1. Pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Dinas Kesehatan
2. Pengaduan bersifat pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Dinas Kesehatan
3. Pengaduan bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja permohonan diterima oleh Dinas Kesehatan

2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui PINDU atau Dinas Kesehatan adalah sebagai berikut:

Pengaduan yang dapat ditindaklanjuti langsung akan diselesaikan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Kesehatan Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan koordinasi dengan instansi lainnya maka akan diselesaikan maksimal 6 (enam) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Kesehatan

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Jawaban atas Pengaduan

Pengaduan Layanan



Dinas Kesehatan

Jl. Jend. Sukawati No.52 91212 085342172724

dinkes.pinrangkab.go.id

Pemerintah Kab. Pinrang / Dinas Kesehatan

1. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan melalui kunjungan langsung ke Dinas Kesehatan Jln. Jend. Sukowati No. 52 Kab. Pinrang.
2. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui:
 - 2.1. Kotak Pengaduan Dinas
 - 2.2. Telepon Dinas : 0853-4217-2724
 - 2.3. Telpon PINDU : 0811-416-7599
 - 2.4. SMS SP4N-LAPOR! :1708
 - 2.5. SMS/WA Dinas : 0853-4217-2724
 - 2.6. SMS/WA PINDU : 0811-416-7599
 - 2.7. website www.lapor.go.id
 - 2.8. website www.pindu.pinrangkab.go.id