



## Pengaduan Masyarakat

No. SK : 8/DINKES-A.100.3.3/2024

### Persyaratan

1. Menyampaikan aduan, saran dan masukan secara offline maupun online dengan mengisi form pengaduan serta melampirkan fotokopi KTP

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur



1. Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis, dan langsung/tidak langsung.
2. Tim Pengelola Pengaduan menerima aduan dan memberi disposisi ke Tim Penelaah / Penjawab Aduan
3. Tim Penelaah/Penjawab Aduan menerima laporan pengaduan, menindaklanjuti hasil pengaduan, apabila tidak bisa ditanggapi segera maka akan diadakan rapat pembahasan pengaduan.
4. Tim Pengelola Pengaduan menerima hasil tindak lanjut / jawaban dari Tim Penelaah / Penjawab Aduan
5. Tim Pengelola Pengaduan konfirmasi pada pelapor terkait tindak lanjut pengaduan dengan mengirimkan atau menginput jawaban melalui website, whatsapp dan email.

### Waktu Penyelesaian



## Dinas Kesehatan

Jl. DI PANJAITAN NO. 40 78813 00000

<https://dinkes.ketapangkab.go.id>

Pemerintah Kab. Ketapang / Dinas Kesehatan

0

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambatlambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Lembar Telaah Aduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

1. Tatap Muka langsung
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang Atau surat yg dialamatkan ke Jalan D.I PANJAITAN No. 40 Ketapang Kode Pos 78851
3. SMS/WA : 081385062071
4. Email : [dinkes@ketapangkab.go.id](mailto:dinkes@ketapangkab.go.id)
5. Website : <https://dinkes.ketapangkab.go.id>
6. SP4N Laporan