



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN TAHUN 2022 - 2023

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN
TAHUN 2024



[HTTP://DINKES.SIDOARJOKAB.GO.ID](http://dinkes.sidoarjokab.go.id)



(031) 8941051 / 081230560262



JL. MAYJEN SUNGKONO NO.46, PUCANG, KEC.
SIDOARJO, KABUPATEN SIDOARJO, JAWA TIMUR 61252



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN TAHUN 2023

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN



[HTTP://DINKES.SIDOARJOKAB.GO.ID](http://dinkes.sidoarjokab.go.id)



(031) 8941051 / 081230560262



JL. MAYJEN SUNGKONO NO.46, PUCANG, KEC.
SIDOARJO, KABUPATEN SIDOARJO, JAWA TIMUR 61252

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN SIDOARJO
SEMESTER I TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik, oleh karena itu pengelolaan pengaduan wajib dikelola secara baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. Dinas Kesehatan memiliki tujuh motto yang salah satunya yakni berorientasi pelayanan. Dinas Kesehatan melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan, sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa pengaduan layanan Puskesmas, Rumah Sakit, Klinik dan fasilitas kesehatan lainnya akan disampaikan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo sendiri juga memiliki layanan perijinan sebanyak 22 perijinan dan Surat Pernyataan Miskin (SPM).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, disebutkan bahwa monitoring merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu dan evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (input), keluaran (output), dan hasil (outcome) terhadap rencana dan standar. Kegiatan MONEV bertujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan dan evaluasi tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan sehingga perlu dilaksanakannya monitoring evaluasi terhadap pengaduan ke pelayanan dinas kesehatan kabupaten sidoarjo.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Sidoarjo No.12 Tahun 2015 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Montoring Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

BAB II

MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Bentuk pengaduan merupakan cara atau metode yang dilakukan pengadu dalam menyampaikan keluhan yang diantaranya ada dua, sebagai berikut:

- a. Pengaduan secara langsung Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kesehatan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan.
- b. Pengaduan secara tidak langsung Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui Short Message Service (SMS), Surat, Faximili, E-mail, Telepon, Website, aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat <http://ikm.sidoarjokab.go.id/> dan Kotak Pengaduan.

Klasifikasi pengaduan merupakan pengelompokan dari substansi pengaduan tersebut. Terdapat dua jenis klasifikasi pengaduan yakni sebagai berikut:

- a. Pengaduan Informatif Pengaduan informatif adalah pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.
- b. Pengaduan Penyimpangan Pengaduan penyimpangan adalah setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi).

Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundangundangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

1. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;

2. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
3. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
4. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, meliputi sebagai berikut:

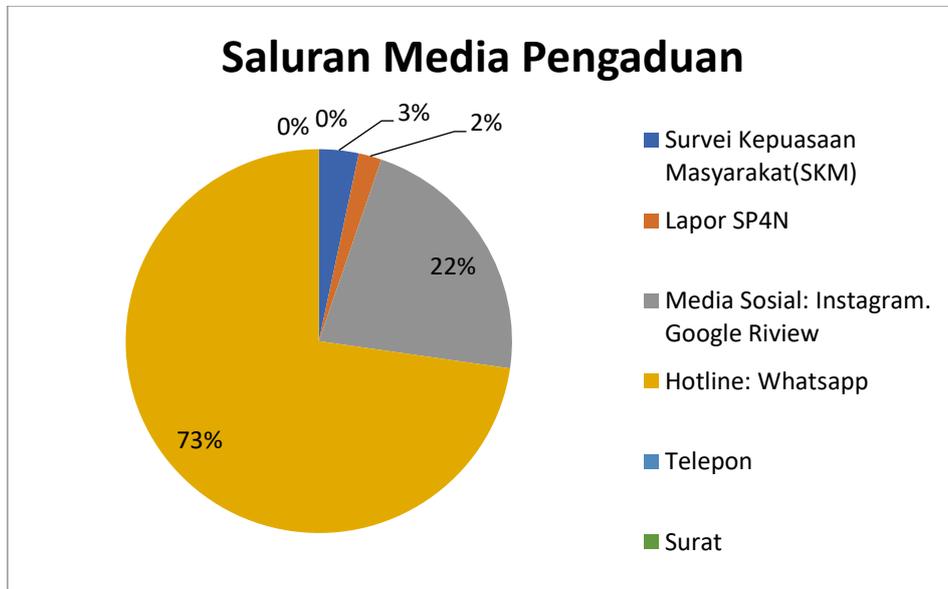
1. Pengaduan disampaikan melalui Sistem tingkat Kabupaten Sidoarjo <http://ikm.sidoarjokab.go.id/>
2. Sistem berbasis tingkat nasional: <https://www.lapor.go.id/>
3. Media sosial: Instagram, Google review
4. Hotline: Whatsapp
5. Telepon Dinas Kesehatan: 031-8941051
6. Pengaduan disampaikan melalui surat resmi ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dalam kurun waktu Bulan Januari s.d Juni tahun 2023 terdapat kurang lebih 44 pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan Media Pengaduan Semester I Tahun 2023

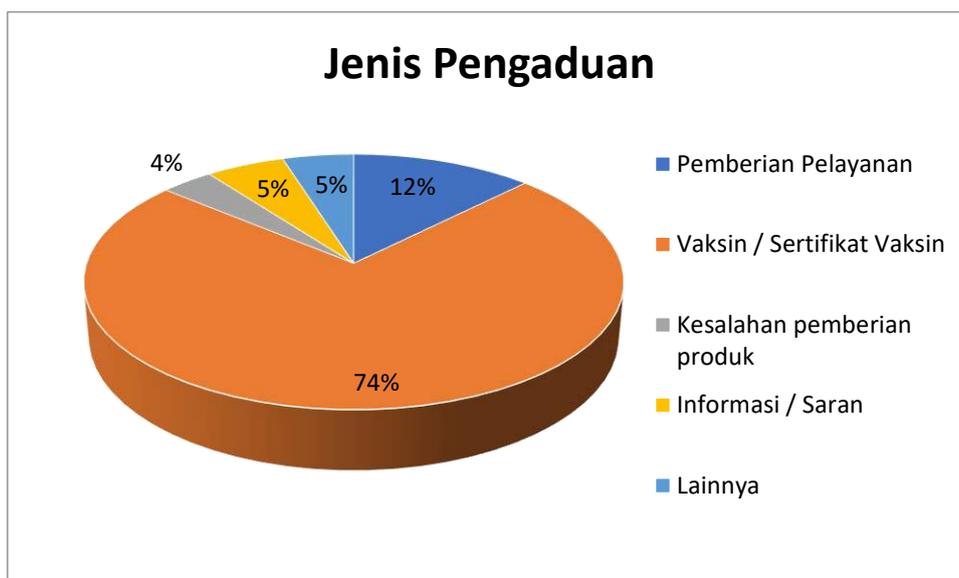
No.	Saluran media Pengaduan	Jumlah
1.	Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) https://ikm.sidoarjokab.go.id/	19
2.	Lapor SP4N	11
3.	Media Sosial: Instagram. Google Riview	126
4.	Hotline: Whatsapp	416
5.	Telepon	0
6.	Surat	0
JUMLAH		553



Gambar 1. Saluran Media Pengaduan Masyarakat berdasarkan Media Pengaduan Semester 1 Tahun 2023

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan Jenis Pengaduan Semester I Tahun 2023

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1.	Pemberian Pelayanan	69
2.	Vaksin / Sertifikat Vaksin	406
3.	Kesalahan pemberian produk	20
4.	Informasi / Saran	30
5.	Lainnya	27
JUMLAH		553



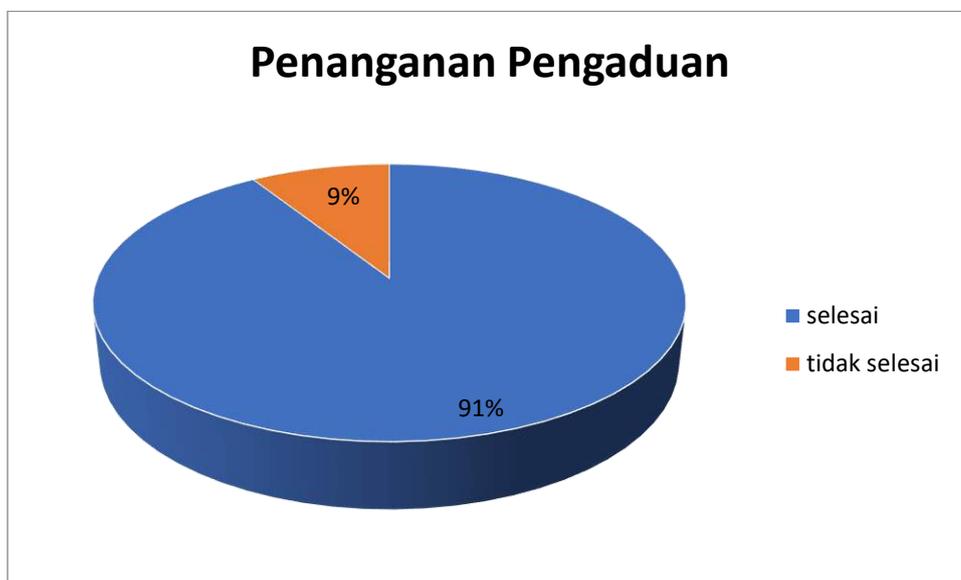
Gambar 2 Pengaduan Masyarakat berdasarkan Jenis Pengaduan Semester 1 Tahun 2023

Tabel 3 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Semester I Tahun 2023

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Presentase
1.	Selesai	503	91%
2.	Tidak Selesai	50	9%
JUMLAH		553	100%

Terdapat 2 (dua) pengaduan yang tidak terselesaikan. Hal ini dikarenakan :

1. Pengaduan dikatakan tidak valid karena identitas pelapor tidak mencantumkan identitas dan kronologi dengan jelas
2. Info pengaduan terbuka secara langsung oleh boot dan tertumpuk dengan pengaduan yang lain sehingga tidak terbalas.
3. Untuk permasalahan sarana prasarana tidak mudah untuk bisa ditindaklanjuti secara langsung karena permasalahan anggaran.



Gambar 3 Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Semester I Tahun 2023

BAB II

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

3.1 Hambatan dan Rencana Aksi Penyelesaian

Hambatan yang terjadi dalam pengaduan masyarakat bulan Januari – Desember 2023 adalah sebagai berikut:

- 1) Proses pelayanan yang ada di puskesmas maupun pelayanan kesehatan lainnya tidak memenuhi SOP yang sudah ditentukan.
- 2) Kurangnya kuota untuk vaksinasi untuk masyarakat
- 3) Masyarakat atau penerima layanan belum menyampaikan identitas lengkap saat melakukan pengaduan sehingga memerlukan waktu untuk melakukan identifikasi pelapor

Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Dari hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan, telah teridentifikasi rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang perlu dilaksanakan guna meningkatkan performa dan kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo .

Adapun rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Perlu untuk dilakukan pembinaan kepada puskesmas maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dibawah wilayah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo untuk memperbaiki SOP dan menegakkan peraturan yang ada di puskesmas ataupun fasilitas kesehatan lainnya untuk meningkatkan kepercayaan public terhadap layanan kesehatan di puskesmas ataupun fasilitas kesehatan lainnya.
2. Perlu adanya perencanaan yang matang dalam estimasi kebutuhan vaksin dan membangun kerjasama dengan produsen vaksin untuk memastikan pasokan vaksin yang memadai.
3. Perlu untuk dilakukan pengembangan media informasi dan edukasi layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo agar masyarakat lebih memahami informasi dan produk layanan.

3.2 Penutup Laporan

Tindak monitoring dan evaluasi ini disusun dengan harapan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Pengelola Pengaduan yang akan datang. Demikian laporan ini disampaikan sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja tim agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan dari Januari s.d Desember 2023 (Semester I) sebanyak 553 permasalahan dengan status penanganan 91% **selesai**.

Ditetapkan di SIDOARJO
pada tanggal 2 Juli 2023

KEPALA DINAS KESEHATAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM, M.Kes

Pembina Utama Muda
NIP.196804131991032010

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN SIDOARJO
SEMESTER II TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik, oleh karena itu pengelolaan pengaduan wajib dikelola secara baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. Dinas Kesehatan memiliki tujuh motto yang salah satunya yakni berorientasi pelayanan. Dinas Kesehatan melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan, sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa pengaduan layanan Puskesmas, Rumah Sakit, Klinik dan fasilitas kesehatan lainnya akan disampaikan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo sendiri juga memiliki layanan perijinan sebanyak 22 perijinan dan Surat Pernyataan Miskin (SPM).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, disebutkan bahwa monitoring merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu dan evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar. Kegiatan MONEV bertujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan dan evaluasi tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan sehingga perlu dilaksanakannya monitoring evaluasi terhadap pengaduan ke pelayanan dinas kesehatan kabupaten sidoarjo.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Sidoarjo No.12 Tahun 2015 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat. Adapun tujuan penyusunan Laporan Montoring Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

BAB II

MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Bentuk pengaduan merupakan cara atau metode yang dilakukan pengadu dalam menyampaikan keluhan yang diantaranya ada dua, sebagai berikut:

a. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kesehatan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan.

b. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui *Short Message Service (SMS)*, Surat, *Faximili*, *E-mail*, Telepon, *Website*, aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat <http://ikm.sidoarjo.kab.go.id/> dan Kotak Pengaduan.

Klasifikasi pengaduan merupakan pengelompokan dari substansi pengaduan tersebut. Terdapat dua jenis klasifikasi pengaduan yakni sebagai berikut:

a. Pengaduan Informatif

Pengaduan informatif adalah pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.

b. Pengaduan Penyimpangan

Pengaduan penyimpangan adalah setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2 Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6) Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat. Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi

2.4 Saluran Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, meliputi sebagai berikut:

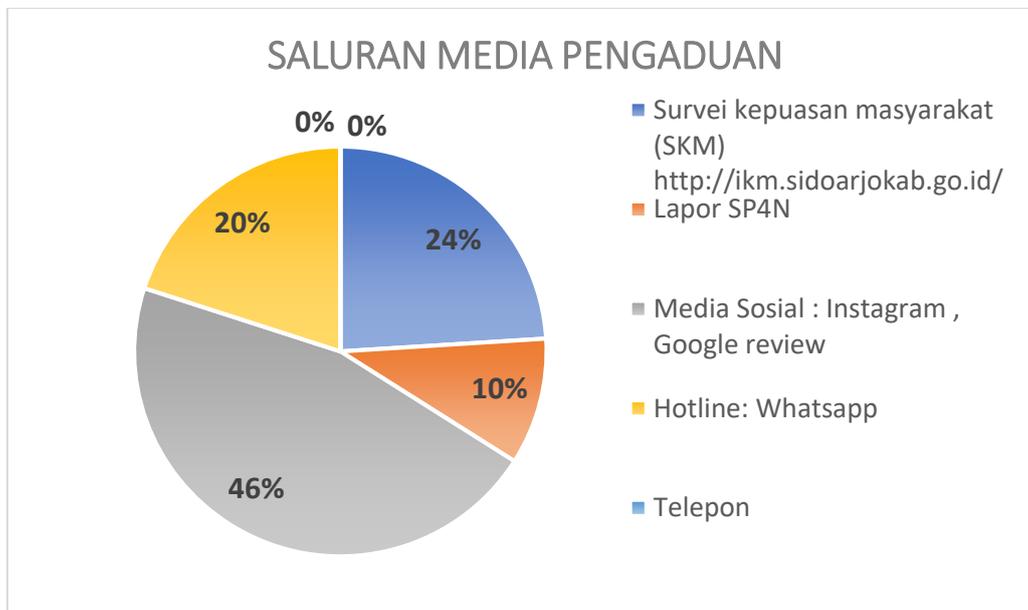
- 1) Pengaduan disampaikan melalui Sistem tingkat Kabupaten Sidoarjo <http://ikm.sidoarjokab.go.id/>
- 2) Sistem berbasis tingkat nasional: <https://www.lapor.go.id/>
- 3) Media sosial: Instagram, *Google review*
- 4) Hotline: *Whatsapp*
- 5) Telepon Dinas Kesehatan: 031-8941051
- 6) Pengaduan disampaikan melalui surat resmi ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo

2.5 Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dalam kurun waktu Bulan **Juli s.d Desember tahun 2023** terdapat kurang lebih 70 pengaduan dengan rincian sebagai berikut;

Tabel 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan Media Pengaduan Semester II Tahun 2023

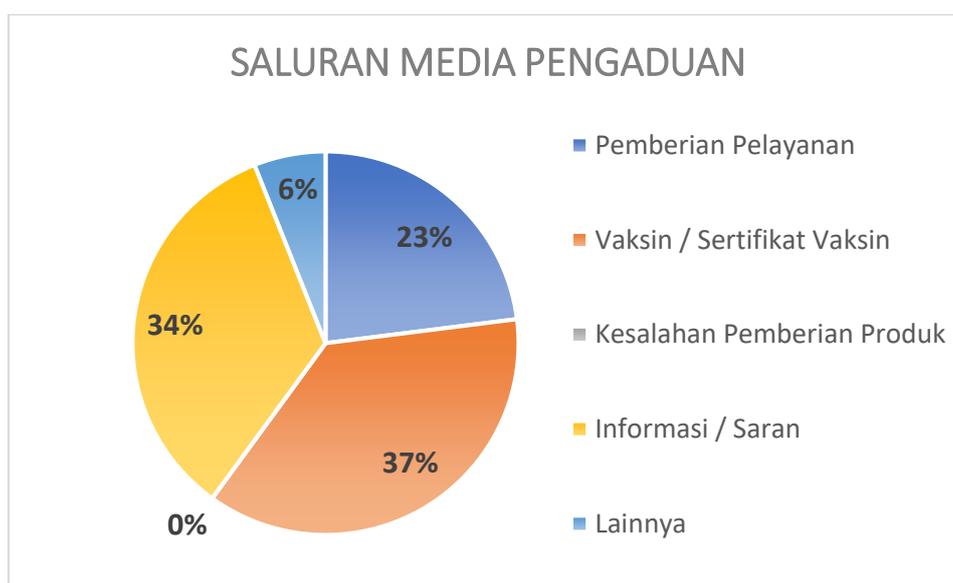
No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah
1	Survei kepuasan masyarakat (SKM) http://ikm.sidoarjokab.go.id/	17
2	Lapor SP4N	7
3	Media Sosial : Instagram , <i>Google review</i>	32
4	<i>Hotline: Whatsapp</i>	14
5	Telepon	0
6	Surat	0
JUMLAH		70



Gambar 1. Pengaduan Masyarakat berdasarkan Media Pengaduan Semester II Tahun 2023

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan Jenis Pengaduan Semester II Tahun 2023

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pemberian pelayanan	16
2	Vaksin / Sertifikat vaksin	26
3	Kesalahan pemberian produk	0
4	Informasi / saran	24
5	Lainnya	4
JUMLAH		70



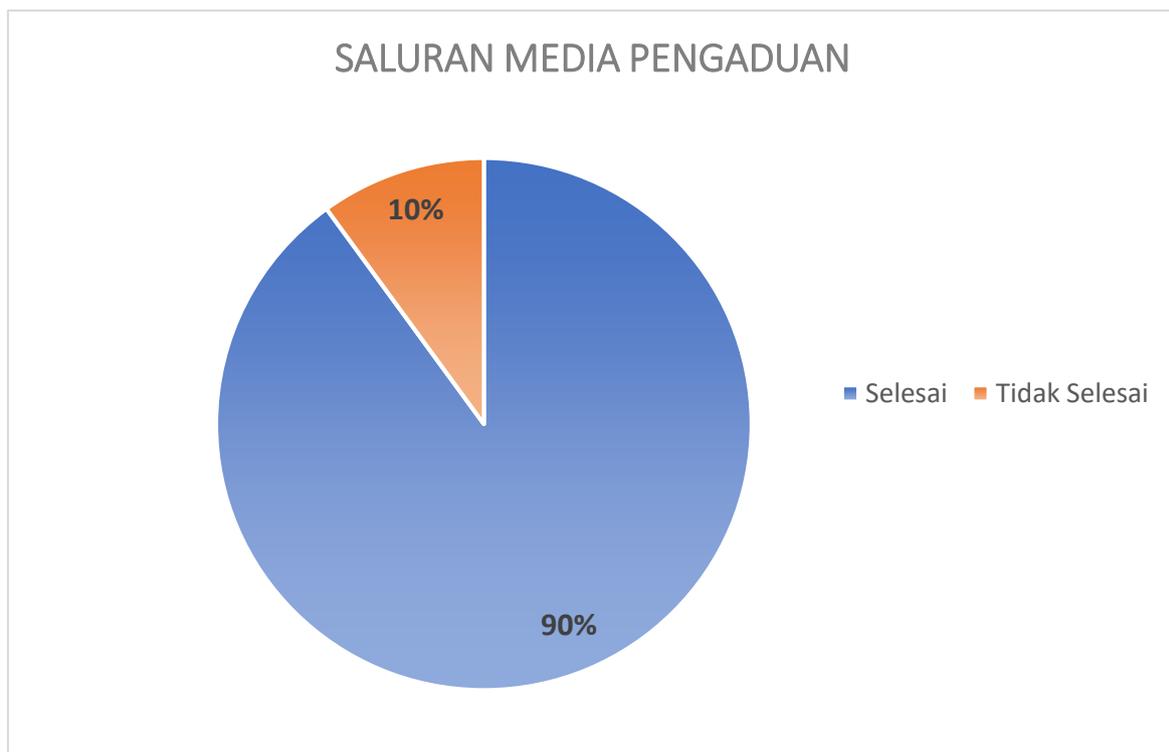
Gambar 2. Pengaduan Masyarakat berdasarkan Jenis Pengaduan Semester II Tahun 2023

Tabel 3. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Semester II Tahun 2023

No	Status Penangan Pengaduan	Jumlah	Prosentase
1	Selesai	63	90%
2	Tidak selesai	7	10%
JUMLAH		70	100%

Terdapat 24 (dua puluh empat) pengaduan yang tidak terselesaikan. Hal ini dikarenakan :

1. Pengaduan dikatakan tidak *valid* karena identitas pelapor tidak mencantumkan identitas dan kronologi dengan jelas.
2. Adanya beberapa keluhan yang seharusnya tidak ditujukan kepada Dinas Kesehatan melainkan kepada OPD lain, sehingga untuk substansi masalah tidak tepat sasaran.
3. Info pengaduan terbuka secara langsung oleh *boof* dan tertumpuk dengan pengaduan yang lain sehingga tidak terbalas.
4. Untuk permasalahan sarana prasarana tidak mudah untuk bisa ditindaklanjuti secara langsung karena permasalahan anggaran.



Gambar 3. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Semester II Tahun 2023

BAB III

HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

3.1 Hambatan dan Rencana Aksi Penyelesaian

Hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat bulan Juli - Desember 2023 adalah sebagai berikut:

- 1) Masyarakat atau penerima layanan belum menyampaikan identitas lengkap saat melakukan pengaduan sehingga memerlukan waktu untuk melakukan identifikasi identitas pelapor.
- 2) Adanya pergantian tenaga Humas di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Rekomendasi Dan Tindak Lanjut

Dari hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan, telah teridentifikasi rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang perlu dilaksanakan guna meningkatkan performa dan kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Adapun rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Perlu untuk dilakukan pembinaan kepada puskesmas maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dibawah wilayah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dalam hal pelayanan kepada pasien;
2. Perlu untuk dilakukan pengembangan media informasi dan edukasi layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo agar masyarakat lebih memahami informasi dan produk layanan.
3. Dinas Kesehatan melakukan koordinasi internal antar masing-masing bidang dan sekretariat dalam menjawab respon cepat terhadap keluhan yang masuk.

3.2 Penutup

Laporan tindak monitoring dan evaluasi ini disusun dengan harapan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Pengelola Pengaduan yang akan datang.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja tim agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan dari Juli s.d Desember 2023 (Semester II) sebanyak 70 permasalahan dengan status penanganan 90% **selesai**.

Ditetapkan di SIDOARJO
pada tanggal 22 Januari 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM, M.Kes

Pembina Utama Muda

NIP.196804131991032010



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN TAHUN 2022

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN



[HTTP://DINKES.SIDOARJOKAB.GO.ID](http://dinkes.sidoarjokab.go.id)



(031) 8941051 / 081230560262



JL. MAYJEN SUNGKONO NO.46, PUCANG, KEC.
SIDOARJO, KABUPATEN SIDOARJO, JAWA TIMUR 61252

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN 1**



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN SIDOARJO
TAHUN 2022**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik, oleh karena itu pengelolaan pengaduan wajib dikelola secara baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. Dinas Kesehatan memiliki tujuh motto yang salah satunya yakni berorientasi pelayanan. Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo memiliki beberapa pelayanan yang diantaranya pemberian vaksin, 23 jenis perijinan dan Surat Pernyataan Miskin.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, disebutkan bahwa monitoring merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu dan evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar. Kegiatan MONEV bertujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan dan evaluasi tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan sehingga perlu dilaksanakannya monitoring evaluasi terhadap pengaduan ke pelayanan dinas kesehatan kabupaten sidoarjo.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Bupati Sidoarjo No.12 Tahun 2015 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo

1.3 Tujuan

Tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat adalah untuk menilai dan mengevaluasi kegiatan penanganan dan tindak lanjut penanganan yang telah dilakukan oleh tim penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, serta sebagai bahan masukan untuk rekomendasi lebih lanjut perbaikan terhadap pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Pengaduan

Selama Triwulan 1 Tahun 2022 terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran resmi yaitu LAPOR! www.lapor.go.id yang dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1 Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan
Januari s.d Maret Tahun 2022 (Triwulan I)**

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Penanganan	Tindak Lanjut	Ket.
1	Website www.lapor.go.id Tanggal : 13 Februari 2022 Disposisi: 18 Februari 2022	Potensi Pelanggaran Protokol Kesehatan oleh PT Tjiwi Kimia karena akan mengadakan outbond sehingga mohon ada tindak lanjut dari dinas kesehatan	21 Februari 2022	Dilakukan pemberian tanggapan sebagai berikut: 1. Akan dilakukan koordinasi dengan Satgas Tim COVID 19 Kab. Sidoarjo 2. Pemberian saran bahwa sebelum kegiatan dimulai melakukan tes swab antigen atau PCR dengan hasil negatif	Ditutup oleh sistem
2	Website www.lapor.go.id Tanggal : 15 Februari 2022 Disposisi: 16 Februari 2022	Tarif harga PCR RS Pusura Candi Sidoarjo diatas dari 275.000 (sesuai standar pemerintah)	22 Februari 2022	Dilakukan pembinaan dan klarifikasi kepada RS Pusura Candi Sidoarjo dan hasil klarifikasi sebagaimana terlampir dan diunggah pada <i>website</i> .	Ditutup oleh sistem

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Penanganan	Tindak Lanjut	Ket.
3	Website www.lapor.go.id Tanggal : 16 Februari 2022 Disposisi: 21 Februari 2022	Rekrutmen Tenaga BLUD RSUD Krian tidak transparan	1 Maret 2022	Dilakukan pemberian tanggapan sebagai berikut: Dari seluruh pegawai Non PNS yang diterima lebih dari 70% berasal dari wilayah Kawedanan Krian dan Sisanya dari luar wilayah tersebut. Sistem pengadaan sudah menyesuaikan dengan aturan dan ketersediaan anggaran.	Ditutup oleh sistem
4	Website www.lapor.go.id Tanggal : 23 Februari 2022 Disposisi: 1 Maret 2022	Proses pengurusan SIP untuk lebih dipercepat	1 Maret 2022	Dilakukan klarifikasi oleh Kepala Seksi Sumber Daya Dinas Kesehatan sebagaimana terlampir dan diunggah pada <i>website</i> .	Ditutup oleh system
5	SMS Lapor! Tanggal : 23 Februari 2022 Disposisi: 1 Maret 2022	Proses pengurusan SIP untuk lebih dipercepat	1 Maret 2022	Dilakukan klarifikasi oleh Kepala Seksi Sumber Daya Dinas Kesehatan sebagaimana terlampir dan diunggah pada <i>website</i> .	Ditutup oleh system

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Penanganan	Tindak Lanjut	Ket.
6	Website www.lapor.go.id Tanggal : 26 Februari 2022 Disposisi: 1 Maret 2022	Pelayanan Pegawai Puskesmas Candi Yang Sangat Ketus Dan Tidak Bisa Menerima Info Dari Keluarga Pasien	4 Maret 2022	Dilakukan pembinaan dan klarifikasi kepada Puskesmas Candi dan hasil klarifikasi sebagaimana terlampir diunggah pada <i>website</i> .	Ditutup oleh sistem

2.2 Hambatan dan Rencana Aksi Penyelesaian

Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo maupun fasilitas pelayanan kesehatan dibawah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo seluruhnya telah ditindaklanjuti.

Rekomendasi Dan Tindak Lanjut

Dari hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan, telah teridentifikasi rekomendasi yang perlu untuk ditindaklanjuti untuk meningkatkan performa dan kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Adapun rekomendasi yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Perlu untuk dilakukan pembinaan kepada puskesmas maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dibawah wilayah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dalam hal pelayanan kepada pasien;
2. Perlu untuk dilakukan pengembangan media informasi dan edukasi layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo agar masyarakat lebih memahami informasi dan produk layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
3. Perlu adanya evaluasi dan sosialisasi prosedur terhadap Pelayanan SIP yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kab. Sidoarjo.

Terkait dengan rekomendasi terhadap hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan Triwulan 1 Tahun 2022 yang telah teridentifikasi, Dinas

Kesehatan Kabupaten Sidoarjo telah melakukan upaya tindak lanjut terhadap rekomendasi tersebut sebagai berikut:

1. Dinas Kesehatan melakukan monitoring dan evaluasi serta pembinaan secara berkala kepada puskesmas dan atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di bawah wilayah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.
2. Telah dibentuk media informasi dan edukasi untuk memberikan sosialisasi secara informal kepada masyarakat terkait tupoksi, informasi dan produk layanan Dinkes. Sosialisasi informal ini dilakukan secara berkelanjutan setiap ada kegiatan atau informasi yang harus disampaikan, agar masyarakat lebih memahami informasi, prosedur dan produk layanan;
3. Saran dan masukan yang juga masuk melalui kanal LAPOR! Juga ditampung dan dijadikan pertimbangan, terutama layanan saat adanya pandemi Covid-19;
4. Melakukan review standar pelayanan secara berkala;
5. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;

BAB III PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan Pengaduan Pelayanan ini ditangani oleh Bagian Sekretariat selanjutnya meneruskan kepada Bidang atau Puskesmas terkait yang berada dibawah wilayah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan dari Januari - Maret (Triwulan I) sebanyak 6 permasalahan dengan status permasalahan **selesai**.

Sidoarjo, April 2022

 KEPALA DINAS KESEHATAN



 drg. SYAF SATRIAWARMAN, Sp.Pro
Pembina utama/muda
NIP. 196307181991031004

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN 2**



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN SIDOARJO
TAHUN 2022**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik, oleh karena itu pengelolaan pengaduan wajib dikelola secara baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. Dinas Kesehatan memiliki tujuh motto yang salah satunya yakni berorientasi pelayanan. Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo memiliki beberapa pelayanan yang diantaranya pemberian vaksin, 23 jenis perijinan dan Surat Pernyataan Miskin.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, disebutkan bahwa monitoring merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu dan evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar. Kegiatan MONEV bertujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan dan evaluasi tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan sehingga perlu dilaksanakannya monitoring evaluasi terhadap pengaduan ke pelayanan dinas kesehatan kabupaten sidoarjo.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Bupati Sidoarjo No.12 Tahun 2015 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo

1.3 Tujuan

Tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat adalah untuk menilai dan mengevaluasi kegiatan penanganan dan tindak lanjut penanganan yang telah dilakukan oleh tim penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, serta sebagai bahan masukan untuk rekomendasi lebih lanjut perbaikan terhadap pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Pengaduan

Selama Triwulan 2 Tahun 2022 terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran resmi yaitu LAPOR! www.lapor.go.id yang dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1 Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan
April s.d Juni Tahun 2022 (Triwulan II)**

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Penanganan	Tindak Lanjut	Ket.
1	Website www.lapor.go.id Tanggal: 1 April 2022 Disposisi: 4 April 2022	Perlakuan satpam RSUD Krian yang tidak sopan dan tidak mempunyai etika	6 April 2022	Dilakukan pembinaan dan klarifikasi kepada RSUD Krian dan hasil klarifikasi sebagaimana terlampir diunggah pada <i>website</i> .	Ditutup oleh sistem
2	Website www.lapor.go.id Tanggal: 4 Juni 2022 Disposisi: 6 Juni 2022	Keluhan pelayanan Puskesmas Sukodono terhadap pasien yang akan membuat surat sehat	7 Juni 2022	Dilakukan pembinaan dan klarifikasi kepada Puskesmas Sukodono dan hasil klarifikasi sebagaimana terlampir diunggah pada <i>website</i> .	Ditutup oleh sistem

No	Jenis Pengaduan	Permasalahan	Waktu Penanganan	Tindak Lanjut	Ket.
3	Website www.lapor.go.id Tanggal: 21 Juni 2022 Disposisi: 27 Juni 2022	Pencabutan SIPA di Dinas Kesehatan Kab. Sidoarjo lama dan rumit	30 Juni 2022	Dilakukan klarifikasi oleh Kepala Seksi Sumber Daya Dinas Kesehatan sebagaimana terlampir dan diunggah pada <i>website</i> .	Ditutup oleh sistem

2.2 Hambatan dan Rencana Aksi Penyelesaian

Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo maupun fasilitas pelayanan kesehatan dibawah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo seluruhnya telah ditindaklanjuti.

Rekomendasi Dan Tindak Lanjut

Dari hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan, telah teridentifikasi rekomendasi yang perlu untuk ditindaklanjuti untuk meningkatkan performa dan kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Adapun rekomendasi yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Perlu untuk dilakukan pembinaan kepada puskesmas maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dibawah wilayah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dalam hal pelayanan kepada pasien;
2. Perlu untuk dilakukan pengembangan media informasi dan edukasi layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo agar masyarakat lebih memahami informasi dan produk layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
3. Perlu adanya evaluasi dan sosialisasi prosedur terhadap Pelayanan SIP yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kab. Sidoarjo.

Terkait dengan rekomendasi terhadap hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan Triwulan 2 Tahun 2022 yang telah teridentifikasi, Dinas

Kesehatan Kabupaten Sidoarjo telah melakukan upaya tindak lanjut terhadap rekomendasi tersebut sebagai berikut:

1. Dinas Kesehatan melakukan monitoring dan evaluasi serta pembinaan secara berkala kepada puskesmas dan atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di bawah wilayah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.
2. Telah dibentuk media informasi dan edukasi untuk memberikan sosialisasi secara informal kepada masyarakat terkait tupoksi, informasi dan produk layanan Dinkes. Sosialisasi informal ini dilakukan secara berkelanjutan setiap ada kegiatan atau informasi yang harus disampaikan, agar masyarakat lebih memahami informasi, prosedur dan produk layanan;
3. Melakukan review standar pelayanan secara berkala;
4. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;

BAB III

PENUTUP

KESIMPULAN

Penanganan Pengaduan Pelayanan ini ditangani oleh Bagian Sekretariat selanjutnya meneruskan kepada Bidang atau Puskesmas terkait yang berada dibawah wilayah binaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Pelaksanaan Penanganan Pengaduan dari April - Juni (Triwulan II) sebanyak 3 permasalahan dengan status permasalahan **selesai**.

Sidoarjo, Juli 2022

↳ KEPALA DINAS KESEHATAN



↳ drg. SYAF Satriawarman, Sp. Pros
Pembina utama muda
NIP.196307181991031004

Form Tindak Lanjut/Surat/Pesan Elektronik terkait Pengelola Pengaduan/Pelayanan (Tahun 2021 – Juli 2022)

Tindak Lanjut Pengaduan dari Media Ulasan Google



The image shows a screenshot of a Google review and an official response. The review is from a user named 'tes tes' (T. Utami) with a profile picture of a red circle containing a white 't'. The review text is: "Payah : Lambat bngt proses pengurusan sp ibejanya ngapain ??? llllls". Below the review is a thumbs-up icon and the word "Suka". The response is a numbered list item: "1. Selamat siang Bapak/Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak alami. Terkait pengurusan SIP sesuai dengan SOP yakni maksimal 14 hari kerja setelah semua berkas lengkap. Silahkan menghubungi nomor berikut 081770977018 agar segera kami bantu dan follow up terkait pengurusan SIP." The response is signed by the Secretary of the Health Office, with a handwritten signature in blue ink over the typed name "dr. Zubaida, M.Kes" and the NIP number "NIP. 19670502 200112 2 001".

tes tes
T. Utami

Payah : Lambat bngt proses pengurusan sp ibejanya ngapain ??? llllls

Suka

1. Selamat siang Bapak/Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak alami. Terkait pengurusan SIP sesuai dengan SOP yakni maksimal 14 hari kerja setelah semua berkas lengkap. Silahkan menghubungi nomor berikut 081770977018 agar segera kami bantu dan follow up terkait pengurusan SIP.

Mengetahui,
Sekretaris Dinas Kesehatan


dr. Zubaida, M.Kes
NIP. 19670502 200112 2 001



Eka Suryani

4 reviews

1 month ago

(Translated by Google) Difficult to call, only reached the operator, told to come, no one there

(Original)

Susah ditelepon, cuma sampai ke operator, disuruh datang orangnya gak ada

1. Selamat siang Ibu Eka Suryani, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami. Untuk petugas pelayanan saat ini kami sudah menambah personil yang selalu siap untuk membantu dalam melayani masyarakat.



Vena Ops

10 reviews - 3 photos

2 months ago

(Translated by Google) VERY BAD SERVICE. Called every day from morning to evening, never picked up. Public service but not helping at all. What should we as a society do and where do we want to ask? Please fix for the service.

(Original)

VERY BAD SERVICE. Tiap hari ditelepon mulai pagi sampe sore gak pernah diangkat. Pelayanan publik tapi gak membantu sama sekali. Kami sebagai masyarakat harus gimane dan kemana mau bertanya? Mohon diperbaiki untuk pelayanannya.

2. Selamat siang Ibu Vena, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang ibu alami. Untuk petugas pelayanan saat ini kami sudah menambah personil yang selalu siap untuk membantu dalam melayani masyarakat.

Dikarenakan petugas kami sebelumnya merangkap juga ~~sektor~~ dibidang keamanan pelayanan



nadya Fitri

1 review

2 weeks ago NEW

(Translated by Google) The SIP management process takes a long time. It would be nice to hurry because there is a lot of late that has to work. Thank You

(Original)

Proses pengurusan SIP memakan waktu lama. Alangkah baiknya dipercepat karna banyak nasib yg harus kerja. Terima kasih

3. Selamat siang Ibu Nadya, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya kami ingin meminta maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami. Untuk saat ini kami telah menambah personil untuk pengurusan perijinan termasuk SIP. Semoga kedepannya pengurusan perijinan akan lebih cepat lagi.

Tejopi
Menunggu waktu pada waktu itu kami kekurangan personil



Lailia Ramadania

1 review

2 weeks ago NEW

[Translated by Google] SIP management for health workers is very difficult, the file has been in for a long time but the status is still "waiting for checking"

(Original)

Pengurusan SIP tenaga kesehatan sgt dipersulit, berkas sdh masuk lama tp status masih "menunggu pengecekan"

4. Selamat siang Ibu Lailia, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami. Untuk saat ini kami telah menambah personil untuk pengurusan perijinan termasuk SIP. Kritik dan masukan dari Ibu akan segera kami proses agar menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kesehatan Kab. Sidoarjo.

Mengetahui,

Sekretaris Dinas Kesehatan


dr. Zubaida, M.Kes

NIP. 19670502 200112 2 001



Hou Tarou

2 bulan · 1 foto

2 ulasan · 2 teman · **BARU**

Dinies semakin lama semakin buruk dimata masyarakat, mulai dari pelayanan dan yang lainnya padahal mereka dibayar dengan uang rakyat tapi pelayanin sangat buruk, apa perlu di pecat semua dan jabatan Aparatur Negara... ingat uang yang anda terima itu bukan dari usaha kalian tapi dari rakyat!!

Suka

1. Jawab : Selamat siang Bapak/Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami terkait dengan pelayanan yang kami berikan. Untuk bahan evaluasi, boleh dijelaskan lebih rinci pelayanan apa yang kurang memuaskan. Agar kami dapat menindaklanjuti dan mengevaluasi sehingga kejadian tersebut tidak terulang kembali.



andri yulianto

1 bulan

2 ulasan · 0 teman

Pelayanan pencabutan SIP kurang baik, pengajuan atas 2 Apotek diprosesnya hanya 1 Apotek, padahal ber email berangan, tidak ada update informasi berkas pengajuan sampai tahap proses mana, pada saat ditanya jawabnya dicek dulu, ternyata berkas sdah selesai 2 minggu lalu, namun dia hanya 1 apotek, mohon untuk diperbaiki dan dindaklanjuti. terima kasih

1

2. Jawab : Selamat siang Bapak/Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami. Terkait hal tersebut akan kami jadikan bahan evaluasi agar kedepannya Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan khususnya dalam bidang perijinan



Galvin Akbar

2 bulan

2 ulasan · 0 teman

Proses kepungutan SIP terlalu lama, menunggu pengecekan bisa 1 bulan lebih. PELAYANAN KURANG BAK

Suka

3. Jawab : Selamat siang Bapak, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak alami. Terkait hal tersebut akan kami jadikan bahan evaluasi agar kedepannya Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan khususnya dalam bidang perijinan.



Apobeker Laila Ramadania

1 ulasan

★☆☆☆☆ 3 bulan lalu

Fenugusan SIP tenaga kesehatan sgt dipersekt, berkas sdh masuk lama tp status masih "menunggu pengecekan"



4. Jawab : Selamat siang Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami. Terkait hal tersebut akan kami jadikan bahan evaluasi agar kedepannya Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan khususnya dalam bidang perijinan.



Dania Widny Chesandra

1 ulasan

★☆☆☆☆ 3 bulan lalu

Gak mau komen banyak2. Rasan sendiri aja pusing dr dikes bawasanya marah kesal kecewa. Bad service banget!!



5. Jawab : Selamat siang Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami terkait dengan pelayanan yang kami berikan. Untuk bahan evaluasi, boleh dijelaskan lebih rinci pelayanan apa yang kurang memuaskan. Kami akan terus melakukan evaluasi agar kedepannya kejadian tersebut tidak terulang kembali.



Fergy Kurnia

1 ulasan

★☆☆☆☆ 4 bulan lalu

Birokrasi sangat kacau, menugikan banyak orang, banyak pekeja yang teledor.



6. Jawab : Selamat siang Bapak, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak alami terkait dengan pelayanan yang kami berikan. Untuk bahan evaluasi, boleh dijelaskan lebih rinci pelayanan apa yang kurang memuaskan. Kami akan terus melakukan evaluasi agar kedepannya kejadian tersebut tidak terulang kembali.



Bagus Prawireng Aji

4 ulasan · 7 foto

★★★★☆ · 10 bulan lalu

Anak-gak anget...ibu saya suntik vaksinasi dosis pertama dan kedua dibalai desa tambak nyo, sampai saat ini belum keluar sertifikatnya. Tapi ke hotline : csnya di no : 1199 juga susah, maksudnya gimana sih ini ?

👍 14

7. Selamat siang Bapak, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami. Terkait sertifikat vaksin yang tidak bisa muncul, bisa datang langsung ke bagian survim dengan membawa fotocopy KTP dan kartu vaksin agar segera kami bantu.



Felicia Tjandra

4 ulasan · 3 foto

★★★★☆ · setahun lalu

Buat kota ini layak deh ksh botang ! Urus EKTP saja 3 tahun baru keluar. Utk vaksin covid umur yg sgt lama. Shy saja sdh mulai. Jawabannya cuma beda kota beda kebijakan. Birokrasi dan layanan dan pemerintah sangat perlu ditingkatkan. Gak layanan kesehatannya gak birokrasi nya bunak omong.

👍 10

8. Jawab : Selamat siang Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami. Terkait hal tersebut akan kami jadikan bahan evaluasi agar kedepannya Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.



nia permata

4 ulasan

★★★★☆ · setahun lalu

Kalo di wa untuk proses pernikahan lama gag di balas... Di suruh tunggu waktu kosong... Apa setiap saat sibuk terus??? Tolong lah kita di bantu... jgn di suruh kan...

👍 1

9. Jawab : Selamat siang Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami. Terkait hal tersebut akan kami jadikan bahan evaluasi agar kedepannya Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan khususnya dalam bidang perijinan



R Rm

13 ulasan · 2 foto

★☆☆☆☆ · satu tahun lalu

Lapangan parkir tidak cukup luas dan menghalangi jalan

Pelayanan yg tidak ramah dan pemberkasan yg seharusnya sudah tidak dipaka dimanapun tapi tetap diperetankan dan diampirkan

Terkesan tidak segera di tindaklanjuti, dan mengulur ngulur waktu, mohon diperhatikan, pekerjaan kadang diampirkan ke staff lainnya dg berbagai macam alasan sehingga memperlambat penyelesaian pemberkasan. Kurangnya terbantu jalinan komunikasi dg pihak pusat (jakarta) tentang kebutuhan pembungkahan sehingga membuat para tamu harus bolak-balik pergi ke tempat ini, ya kalau dekat rumahnya.



10. Jawab : Selamat siang Bapak/Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami. Terkait hal tersebut akan kami jadikan bahan evaluasi agar kedepannya Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.



Darang Darang

1 ulasan

★☆☆☆☆ · satu tahun lalu

Ruwet filemnya berbent beak.



11. Jawab : Selamat siang Bapak/Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Saudara alami. Terkait hal tersebut akan kami jadikan bahan evaluasi agar kedepannya Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan khususnya dalam bidang perijinan.



Gita Diana

Local Guide · 258 ulasan · 621 foto

★☆☆☆☆ · 2 tahun lalu

Kesan pertama ke tempat ini, pelayanan tidak ramah, no senyum, tpikal PNS yg malas2 dan tidak peduli, smg lbh baik ke depannya



12. Jawab : Selamat siang Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami. Kami

akan terus meningkatkan pelayananan kami agar hal tersebut tidak terulang kembali.



lala lili

1 ulasan

5 tahun lalu

Pelayanan buruk. SDM tak memenuhi standar. Menyusahkan



13. Jawab : Selamat siang Ibu, Terima kasih telah menggunakan google review untuk memberikan komentar terkait pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Ibu alami terkait dengan pelayanan yang kami berikan. Untuk bahan evaluasi, boleh dijelaskan lebih rinci pelayanan apa yang kurang memuaskan. Kami akan terus melakukan evaluasi agar kedepannya kejadian tersebut tidak terulang kembali.

Mengetahui,

Sekretaris Dinas Kesehatan


dr. Zubaida, M.Kes

NIP. 19670502 200112 2 001

Tindak Lanjut Pengaduan dari Media Instagram

1. Puskesmas Sukodono (08 Juni 2022)

Berikut Surat Tindak Lanjut yang kami disposisikan melalui E-Buddy



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO DINAS KESEHATAN

Jl. Mayjend Sungkono No. 46 Sidoarjo
Telepon. 031-8941051, 031-8968736
Email : dinkes@sidoarjokab.go.id Website : sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 08 Juni 2022

Kepada

Nomor : 000/3313/438.5.2/2022

Yth Kepala Puskesmas Sukodono

Sifat : Biasa

di

Lampiran: 1

SIDOARJO

Perihal : Pengaduan Puskesmas

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, maka bersama ini kami mohon kepada Saudara agar menindaklanjuti pengaduan pengunjung Puskesmas Sukodono yang disampaikan melalui *Direct Message* Instagram Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo sebagaimana terlampir.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan Terimakasih.

KEPALA DINAS KESEHATAN

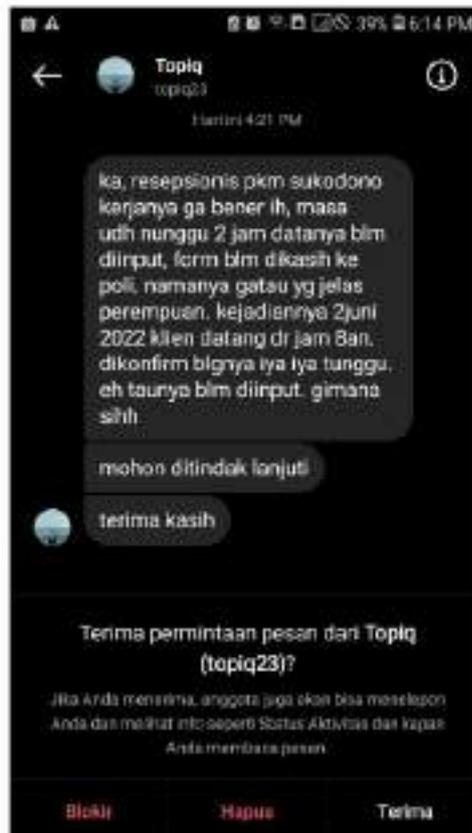


Diandatangani secara elektronik oleh

drg. SYAF SATRIAWARMAN, Sp.Prof
NIP. 196307181991031004

drg. SYAF SATRIAWARMAN, Sp.Prof
Pembina utama muda
NIP. 196307181991031004

Lampiran Surat
Nomor : 000/3313/438.5.2/2022
Tanggal : 08 Juni 2022



KEPALA DINAS KESEHATAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

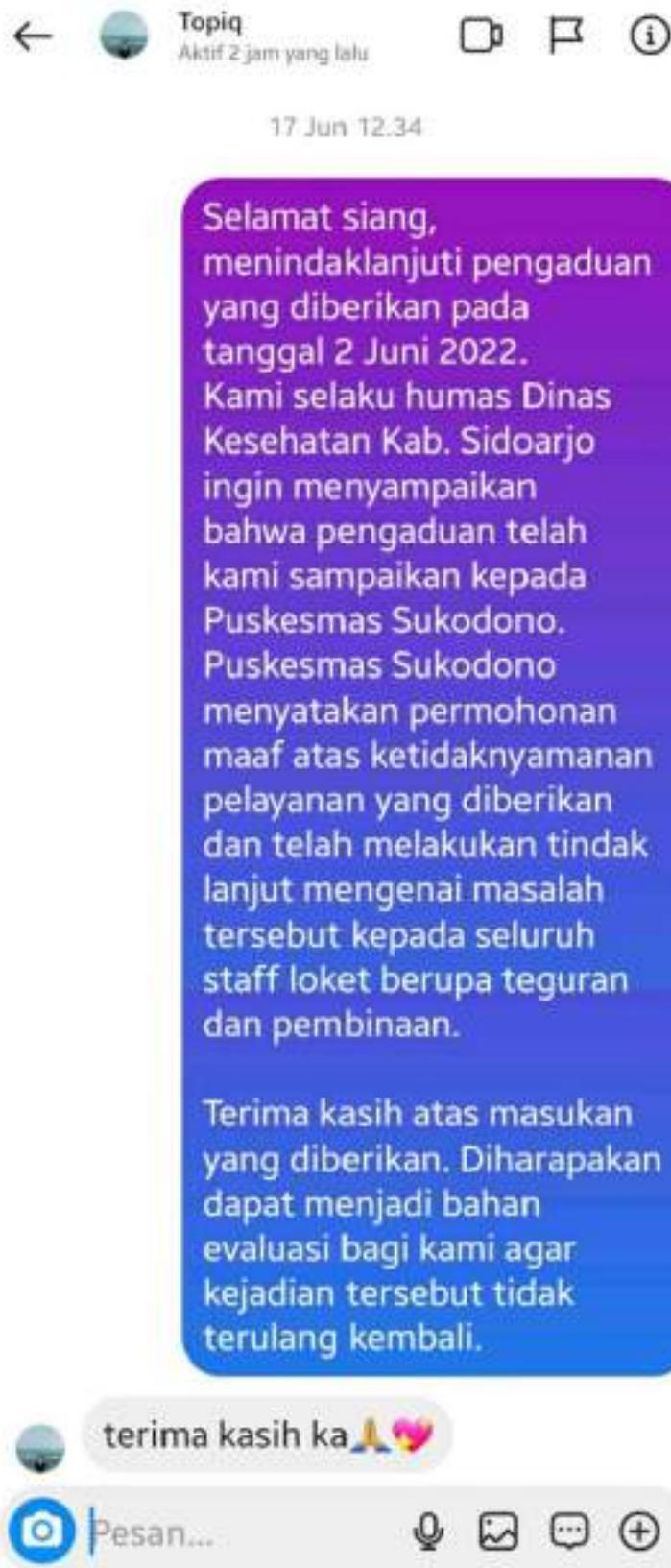
drg. SYAF Satriawarman, Sp.Prof
NIP. 196307181991031004

drg. SYAF Satriawarman, Sp.Prof
Pembina utama muda
NIP. 196307181991031004



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan/atau secara elektronik melalui layanan lain dan akibat hukum yang sama.

Berikut bukti bahwa kami meneruskan jawaban Puskesmas Sukodono kepada pihak terkait



2. Puskesmas Sidoarjo (17 Juni 2022)

Berikut Surat Tindak Lanjut yang kami disposisikan melalui E-Buddy



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO DINAS KESEHATAN

Jl. Mayjend Sungkono No. 46 Sidoarjo
Telepon. 031-8941051, 031-8968738
Email : dinkes@sidoarjokab.go.id Website : sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 17 Juni 2022

Kepada

Nomor : 000/3594/438.5.2/2022

Yth Kepala Puskesmas Sidoarjo

Sifat : Biasa

di

Lampiran: 1

SIDOARJO

Perihal : Pengaduan Puskesmas

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, maka bersama ini kami mohon kepada Saudara agar menindaklanjuti pengaduan pendamping pasien Puskesmas Sidoarjo yang disampaikan melalui *Direct Message* Instagram Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo sebagaimana terlampir.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan Terimakasih.

KEPALA DINAS KESEHATAN



Dikandatangani secara elektronik oleh

drg. SYAF SATRIAWARMAN, Sp.Prof

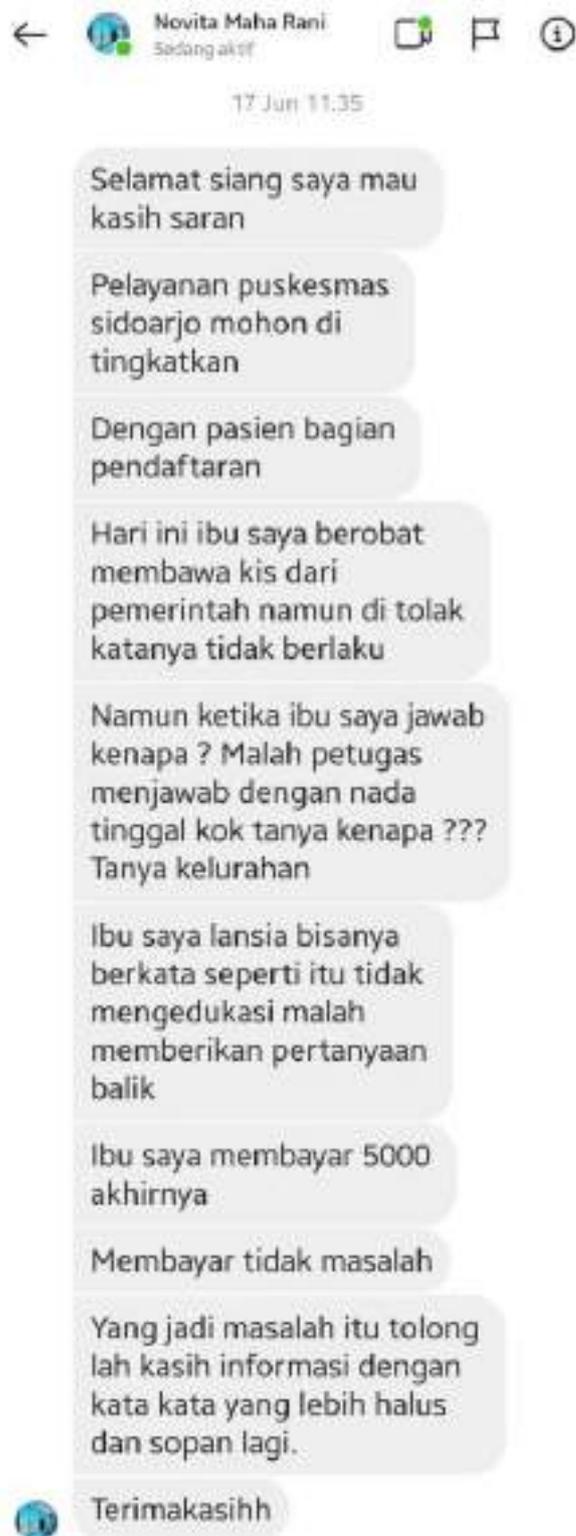
NIP. 196307181991031004

drg. SYAF SATRIAWARMAN, Sp.Prof

Pembina utama muda

NIP. 196307181991031004

LAMPIRAN I



Berikut merupakan jawaban Puskesmas Sidoarjo atas pengaduan tersebut



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
PUSKESMAS SIDOARJO**

Jl. dr. Soetomo No. 14 Magersari Telepon. 031-8921956
Email : puskesmassidoarjo@sidoarjokab.go.id
Website : puskesmassidoarjo.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 22 Juni 2022

Kepada

Nomor : 440/1375/438.5.2.2.1.1/2022

Yth: Kepala Dinas Kesehatan

Sifat : Penting

Kabupaten Sidoarjo

Lampiran: -

di

Perihal : Jawaban Pengaduan Masyarakat

SIDOARJO

Menindaklanjuti surat Kepala Dinas Kesehatan no 000/3594/438.5.2/2022 tertanggal 17 Juni 2022 tentang pengaduan masyarakat, maka bersama ini kami menyampaikan kami sudah berusaha untuk menghubungi melalui ig maharani27.novita untuk menanyakan kronologi saat kedatangan ke Puskesmas Sidoarjo, namun ig pengunjung terkunci, sehingga kami belum mendapatkan konfirmasi nama lengkap, no bpjs dan tanggal pelayanan.

Terkait pengaduan diatas, maka kami menyampaikan upaya yang sudah kami laksanakan dalam memberikan pelayanan yaitu :

1. Puskesmas Sidoarjo membuka seluas seluasnya masukan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kami melalui media sosial berupa web, instagram, facebook, telepon, survey kepuasan masyarakat yang kami pasang di masing-masing ruangan petugas.
2. Kami telah membentuk tim pengaduan yang bernama "Tim woro woro" untuk menindaklanjuti keluhan, saran yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial kami.
3. Tindak lanjut keluhan diatas, yang bisa kami upayakan adalah menekankan pada pegawai baik pada waktu apel, rapat minilokakarya Puskesmas dengan budaya kerja kami yaitu CERIA (Cakap, Empati, Ramah, Ikhlas, Aman).
4. Khusus untuk pengaduan diatas, maka kami melakukan pembinaan di ujung tombak pelayanan yaitu loket maupun tempat pelayanan dengan menekankan untuk menjaga sikap dan nada bicara dalam memberikan pelayanan ke semua pengunjung Puskesmas.

Demikian yang dapat kami sampaikan untuk menjadikan periksa.

KEPALA PUSKESMAS SIDOARJO



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr. DANANG ABD GHANI
NIP. 198308182009021005

dr. Danang Abd. Ghani
Pembina / IV a
NIP. 198308182009021005

Berikut bukti bahwa kami meneruskan jawaban Puskesmas Sidoarjo kepada pihak terkait

←  Novita Maha Rani
Sedang aktif   

17 Jun 12.43

Selamat siang kak. Terima kasih atas pengaduan yang anda berikan melalui dm instagram kami mohon maaf atas ketidaknyamanan anda dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sidoarjo, kami akan segera menindaklanjuti pengaduan yang telah anda berikan.

 Terimakasih dinkes sidoarjo .

21 Jun 14.03

Selamat siang, terkait pengaduan yang kakak lakukan pada tanggal 17 Juni 2022. Kami selaku humas Dinas Kesehatan dan Puskesmas Sidoarjo memohon maaf atas ketidaknyamanan yang kakak dapatkan di Puskesmas Sidoarjo. Pihak Puskesmas Sidoarjo meminta nomor KIS tersebut, agar puskesmas dapat mengecek kembali apakah KIS masih berlaku atau tidak. Jika berkenan kakak dapat menginfokan kepada kami nomor kartu KIS-nya beserta nama lengkap dan tanggal pelayanan. Terima kasih 🙏

Dilihat

 Pesan...    