



# **KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

**DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR**

**20  
22**



# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR GAMBAR .....	ii
DAFTAR TABEL .....	ii
DAFTAR GRAFIK .....	ii
.....	1
.....	2
1. Latar Belakang.....	2
1.1. Maksud dan Tujuan .....	3
1.2. Peraturan Perundang-Undangan .....	3
.....	4
.....	5
2.1 Pelayanan Pengaduan Masyarakat .....	9
2.2. Permohonan Informasi .....	10
.....	12
3.1. Pengaduan Melalui Aplikasi Sibadra .....	14
3.2 Pengaduan Melalui Aplikasi SPAN Laporan.....	16
3.3 Pengaduan Melalui Website Resmi Dinas Kesehatan .....	18
3.4 Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram.....	19
3.5 Pengaduan Melalui Microblog Twitter.....	21
3.6 Pengaduan Melalui Email Dinkes Kota Bogor.....	22
3.7 Perbandingan Total Pengaduan Klasifikasi Topik Aduan berdasarkan Media Sosial Dinas Kesehatan dan Topik Pengaduan .....	24
3.8 Penanganan Pengaduan .....	25
3.9 Pelayanan Pengaduan Puskesmas.....	27
4.1. Permohonan Informasi Melalui Website Resmi.....	31
4.2. Permohonan Informasi Melalui Email Resmi .....	32
4.3. Permohonan Informasi Melalui Media Sosial Instagram .....	33
4.4 Permohonan Informasi Melalui Microblog Twitter.....	34
4.5. Jenis Media yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bogor.....	36



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sarana Prasarana Pelayanan Publik .....	6
Gambar 2 Website Dinas Kesehatan Kota Bogor .....	7
Gambar 3 Instagram Dinas Kesehatan Kota Bogor.....	8
Gambar 4 Twitter Dinas Kesehatan Kota Bogor.....	8
Gambar 5 Penanganan Aduan di Kanal Media Sosial.....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sarana Prasarana Pelayanan Publik .....	5
Tabel 2 Pengelompokan Klasifikasi Topik Pengaduan .....	13
Tabel 3 Jenis Media yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bogor .....	36

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Perbandingan Total Pengaduan Media Sosial .....	10
Grafik 2 Perbandingan Total Permohonan Informasi Media Sosial.....	11
Grafik 3 Jumlah Pengaduan Aplikasi SIBADRA berdasarkan .....	14
Grafik 4 Status Laporan.....	15
Grafik 5 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Sibadra Tahun 2023.....	15
Grafik 6 Perbandingan Total Pengaduan Sibadra.....	16
Grafik 7 Pengaduan Aplikasi SPAN Lapor Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan .....	17
Grafik 8 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui SPAN LAPOR Tahun 2023 .....	17
Grafik 9 Jumlah Pengaduan Website Dinas Kesehatan.....	18
Grafik 10 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Website Tahun 2023.....	19
Grafik 11 Jumlah Pengaduan Instagram Dinas Kesehatan Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022 .....	20
Grafik 12 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Instagram Tahun 2023 .....	20
Grafik 13 Jumlah Pengaduan Twitter Dinas Kesehatan.....	21
Grafik 14 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Twitter Tahun 2023 .....	22
Grafik 15 Jumlah Pengaduan melalui Email Dinas Kesehatan .....	23
Grafik 16 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Email Tahun 2023 .....	23
Grafik 17 Perbandingan Total Pengaduan Media Sosial .....	24
Grafik 18 Total Aduan berdasarkan Klasifikasi Topik Aduan Tahun 2022 .....	25
Grafik 19 Rata-Rata Hari Penanganan Pengaduan Kanal Media Sosial.....	26
Grafik 20 Total Jumlah Pengaduan melalui Media Sosial Instagram .....	27
Grafik 21 Total Jumlah Pengaduan melalui Website Resmi UPTD Puskesmas Kota Bogor .....	28
Grafik 22 Perbandingan Total Permohonan Informasi melalui Media Sosial Dinas Kesehatan Tahun 2021-2022.....	30
Grafik 23 Jumlah Permohonan Informasi Website Dinas Kesehatan.....	31
Grafik 24 Jumlah Permohonan Informasi Email Dinas Kesehatan.....	32
Grafik 25 Jumlah Permohonan Informasi Instagram Dinas Kesehatan.....	33
Grafik 26 Jumlah Permohonan Informasi Microblog Twitter Dinas Kesehatan .....	34

Grafik 27 Total Permohonan Informasi Media Sosial Dinas Kesehatan berdasarkan Klasifikasi Topik Informasi Tahun 2022 .....	35
Grafik 28 Rata-Rata Hari Penanganan Permohonan Informasi.....	35



# Laporan Keterbukaan Informasi Publik



## **1. Latar Belakang**

Informasi merupakan hak dasar bagi manusia terutama dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya agar dapat tercapai aktualisasi diri dan pengembangan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional, keterbukaan informasi publik merupakan sarana mewujudkan pemerintahan yang baik dan demokratis, sekaligus sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kebijakan publik. Transparansi informasi penyelenggaraan pemerintahan dapat menumbuhkan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta mengembangkan sistem pemerintahan yang demokratis dan partisipatif.

Guna menjamin hak masyarakat tersebut Pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada 30 April 2008, yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Adanya keterbukaan informasi publik akan membawa pada penyelenggaraan negara yang baik karena dengan adanya keterbukaan informasi publik dapat dijadikan sarana bagi masyarakat untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara. Dalam perkembangannya, Pemerintah Daerah Kota Bogor mengeluarkan Surat Keputusan Walikota Bogor Nomor 487.45-558 Tahun 2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

Pemerintah Daerah Kota Bogor juga telah menerbitkan Peraturan Walikota Bogor Nomor 41 Tahun 2013 tentang Tatacara Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor. Peraturan Walikota tersebut mengatur standar layanan informasi publik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Guna mendukung kelancaran pelayanan informasi publik, telah pula diterbitkan Keputusan Walikota Bogor Nomor 487.45-203 Tahun 2014 tentang Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

Dalam mendukung hal tersebut, kegiatan layanan informasi publik dilakukan oleh Bagian Humas Sekretariat Dinas Kesehatan Kota Bogor, dalam pelayanan informasi publik adalah pengelolaan media komunikasi berbasis internet dengan akun Dinas Kesehatan Kota Bogor yang meliputi microblog twitter, media sharing instagram dan youtube. Hal ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

### **1.1. Maksud dan Tujuan**

1. Mengatasi suatu kendala pada pelayanan informasi publik.
2. Mengambil suatu keputusan yang lebih efektif pada setiap kegiatan di bidang IKP.
3. Mengetahui kemajuan dan perkembangan pada Bidang IKP.
4. Mengadakan monitoring dan evaluasi.
5. Menemukan inovasi baru pada pelaksanaan pelayanan informasi.

### **1.2. Peraturan Perundang-Undangan**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Publik
3. Peraturan Menteri Pan – RB No 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
4. Peraturan Walikota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat
5. Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik
6. Surat Keputusan Wali Kota Bogor No. 487.45-122 Tahun 2019 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama serta Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor
- Surat Keputusan Wali Kota Bogor No. 487.45-558 Tahun 2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama serta Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor



# Gambaran Umum



Dinas Kesehatan sebagai badan publik dimana penyelenggaraan pelayanan informasi publik dilaksanakan oleh PPID, dalam hal ini sekretariat Dinas Kesehatan. Sarana prasarana pelayanan publik yang ada di Dinas Kesehatan sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>Sarana Prasarana</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	Ruang Pelayanan	Baik	2 Ruang
<b>2</b>	Komputer PC dan Print	Baik	1 Unit
<b>3</b>	Papan Informasi	Baik	10 unit
<b>4</b>	Kotak Saran	Baik	1 unit
<b>5</b>	Kursi Tunggu	Baik	11 unit
<b>6</b>	Kamera	Baik	1 unit
<b>7</b>	Lemari Koran/ Majalah	Baik	2 unit
<b>8</b>	Website Dinas Kesehatan	Baik	1
<b>9</b>	Media Sosial Instagram	Baik	1
<b>10</b>	MicroblogTwitter	Baik	1

Tabel 1 Sarana Prasarana Pelayanan Publik



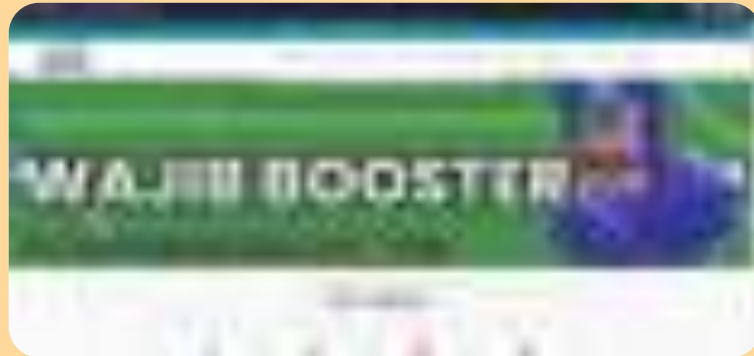
Gambar 1 Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat atas akses informasi publik dan dalam penyampaian pengaduan secara cepat, efisien dan efektif. Dinas Kesehatan Kota Bogor memanfaatkan sistem layanan informasi publik melalui media elektronik dan non- elektronik, melalui pengembangan website dan media sosial, sehingga memudahkan masyarakat mengetahui informasi dan dapat menyampaikan pengaduan yang berada pada penguasaan PPID Dinkes Kota Bogor dan dapat mengaksesnya setiap saat.

Apabila masyarakat publik tidak memperoleh informasi publik dapat mengajukan permohonan publik melalui dua cara yaitu pertama, mengajukan secara langsung dengan datang langsung ke kantor Dinas

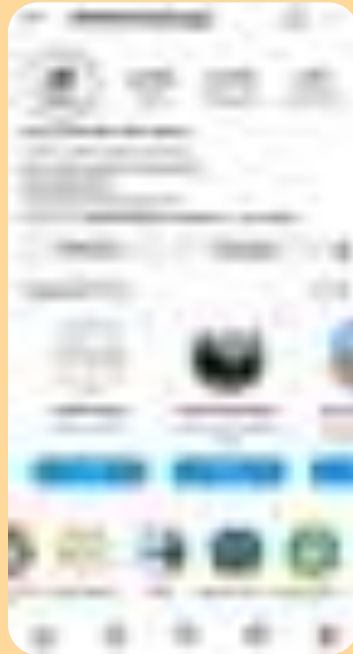
Kesehatan Kota Bogor, dan Kedua dapat melalui website, email ([dinkes@kotabogor.go.id](mailto:dinkes@kotabogor.go.id)) dan media sosial resmi. Berikut pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat, sebagai berikut :

- Website Dinas Kesehatan Kota Bogor  
<https://dinkes.kotabogor.go.id/>



Gambar 2 Website Dinas Kesehatan Kota Bogor

- Instagram Dinas Kesehatan Kota Bogor  
[@dinkeskotabogor](#)



Gambar 3 Instagram Dinas Kesehatan Kota Bogor

- Twitter Dinas Kesehatan Kota Bogor  
<https://twitter.com/BogorDinkes>



Gambar 4 Twitter Dinas Kesehatan Kota Bogor

## 2.1 Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, Lembaga atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kesehatan Kota Bogor, baik yang dilakukan pegawai, informasi tentang pelanggaran kode etik, disiplin pegawai, dan keluhan kepada atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 5W + 1H, yaitu :

- What : Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui
- Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan
- When : Kapan perbuatan tersebut dilakukan
- Who : Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut
- How : Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik , pelayanan ataupun disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

### 1. 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 pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan.

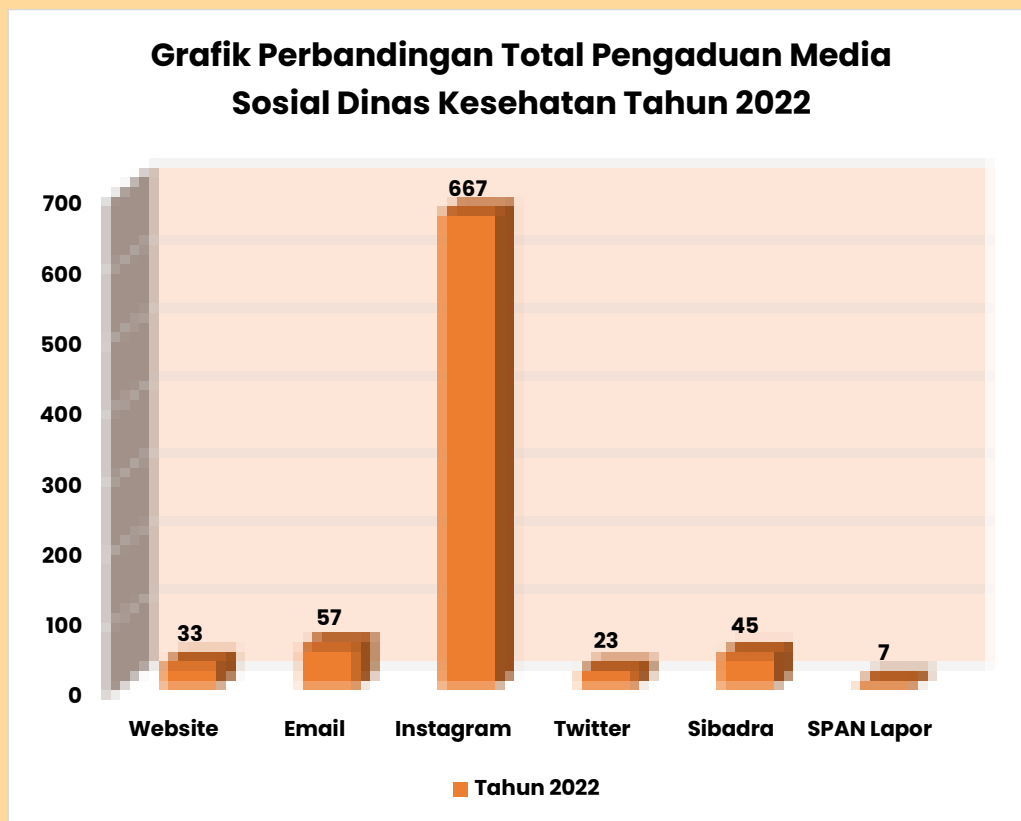
### 2. Pengaduan secara tidak langsung

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: Website resmi, email, aplikasi pengaduan Sibadra, Aplikasi SPAN Lapor, melalui fitur pesan media sosial Instagram, dan twitter.

Dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan, Dinas Kesehatan memberikan ruang terbuka untuk masyarakat agar dapat menyampaikan kritik dan saran mengenai pelayanan Kesehatan di Kota Bogor. Dinas Kesehatan memiliki kanal pengaduan salah satunya melalui aplikasi SIBADRA yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bogor, kanal aduan lainnya yaitu kanal SP4N LAPOR, website resmi dan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bogor. Pada tahun 2022 total pengaduan dari seluruh kanal media tercatat 832 pengaduan.

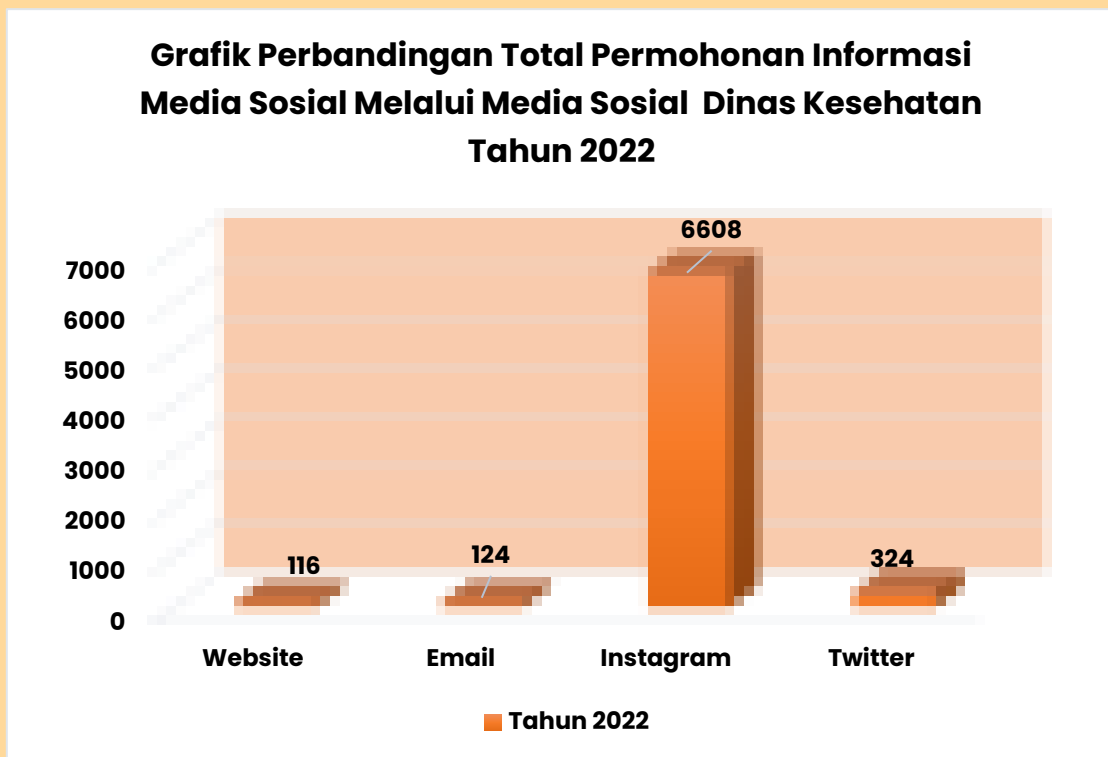


Grafik 1 Perbandingan Total Pengaduan Media Sosial Dinas Kesehatan Kota Bogor Tahun 2022

## 2.2. Permohonan Informasi

Untuk pelaksanaan pelayanan informasi dan dokumentasi. Pada tahun 2022, tercatat 1255 permohonan informasi yang masuk ke Dinas Kesehatan

melalui kanal yang tersedia. Berikut infografis pelayanan informasi yang dilakukan pada tahun 2022;



Grafik 2 Perbandingan Total Permohonan Informasi Media Sosial Dinas Kesehatan Kota Bogor Tahun 2022

Penyampaian informasi dikelola secara kontinyu oleh tim humas sekretariat Dinas Kesehatan dengan memproduksi berita kegiatan Kepala Dinas dan kegiatan bidang Kesehatan seperti bidang pencegahan penyakit menular, pelayanan Kesehatan rujukan dan lainnya. Berita yang telah diproduksi dan berbagai informasi lain disampaikan melalui website dan media sosial dinas Kesehatan kota Bogor .

# Pelayanan Pengaduan Masyarakat



Layanan pengaduan melalui media sosial resmi dikelola oleh tim humas sekretariat Dinas Kesehatan, khususnya pengumpulan data melalui media online yang dibuat secara resmi atas nama Dinas Kesehatan Kota Bogor, masyarakat Kota Bogor dapat menyampaikan pengaduan atau keluhan melalui media online resmi terdiri dari website resmi, email, aplikasi sibadra, SPAN Lapor, Instagram dan Twitter. Dalam pengumpulan data pengaduan terdapat pengelompokan klasifikasi topik pengaduan, dapat dilihat pada tabel dibawa ini:

No	Klasifikasi Topik Pengaduan	Keterangan
1	Pelayanan Vaksin Covid-19	Berisi tentang pengaduan jadwal pelaksanaan vaksin, lokasi, pelayanan sertifikat vaksin dan pelayanan vaksin
2	Covid-19	Berisi Pengaduan Kasus Covid-19
3	Rekrutmen	Berisi tentang pengaduan penerimaan kerja
4	Sarana Kesehatan	Berisi tentang pengaduan sarana Kesehatan di Kota Bogor
5	Data Kesehatan	Berisi tentang pengaduan data kesehatan
6	Instansi Lain	Berisi tentang pengaduan yang dimiliki instansi lain sehingga bukan bagian dari Dinkes dan dialihkan ke instansi tersebut
7	Pelayanan Kesling	Pelayanan Pengaduan mengenai Laik Hygiene, Kesehatan Lingkungan
8	PBI BPJS	Pelayanan pengaduan mengenai layanan pengurusan PBI BPJS
9	Pelayanan Klinik dan RS	Pelayanan pengaduan mengenai layanan RS dan Klinik di Kota Bogor
10	Pelayanan P2P	Pelayanan pengaduan mengenai layanan penyakit menular atau tidak menular
11	Pelayanan puskesmas	Pelayanan pengaduan mengenai layanan Puskesmas
13	Pelayanan Perbekes POM	Pelayanan pengaduan mengenai layanan Obat dan PIRT
14	Pelayanan Vaksin Meningitis	Pelayanan pengaduan Vaksinasi Meningitis
15	Pelayanan Student care center	Pelayanan pengaduan mengenai penelitian/ magang
16	Pelayanan Imunisasi	Pelayanan pengaduan imunisasi
17	Kegawatdaruratan	Pelayanan pengaduan mengenai kegawatdaruratan
18	Pelayanan Labkesda	Pelayanan pengaduan mengenai Labkesda
18	Pelayanan Gizi	Pelayanan pengaduan mengenai gizi buruk
19	Lainnya	Pelayanan pengaduan diluar klasifikasi yang ada

Tabel 2 Pengelompokan Klasifikasi Topik Pengaduan

### 3.1. Pengaduan Melalui Aplikasi Sibadra



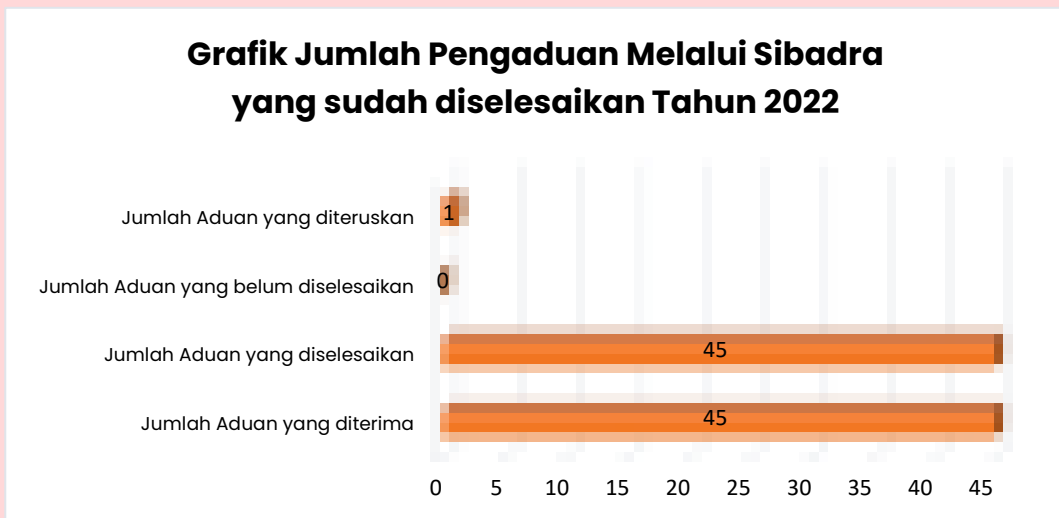
Grafik 3 Jumlah Pengaduan Aplikasi SIBADRA berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022

Pada grafik diatas terlihat jumlah topik aduan tertinggi adalah mengenai pelayanan rumah sakit dan klinik di Kota Bogor, kedua mengenai kasus Covid-19, dan ketiga mengenai pelayanan puskesmas dan pelayanan vaksin Covid-19.

Pengaduan yang sering diadakan tentang pelayanan rumah sakit dan klinik adalah mengenai pelayanan tenaga Kesehatan, antrian dan prosedur klinik maupun rumah sakit. Pengaduan kasus Covid-19 banyak mengenai pengaduan aturan *social distancing* dan laporan kasus Covid-19 di wilayah. Pengaduan pelayanan Puskesmas berisi mengenai pelayanan tenaga Kesehatan, fasilitas dan prosedur pelayanan.



Grafik 4 Status Laporan

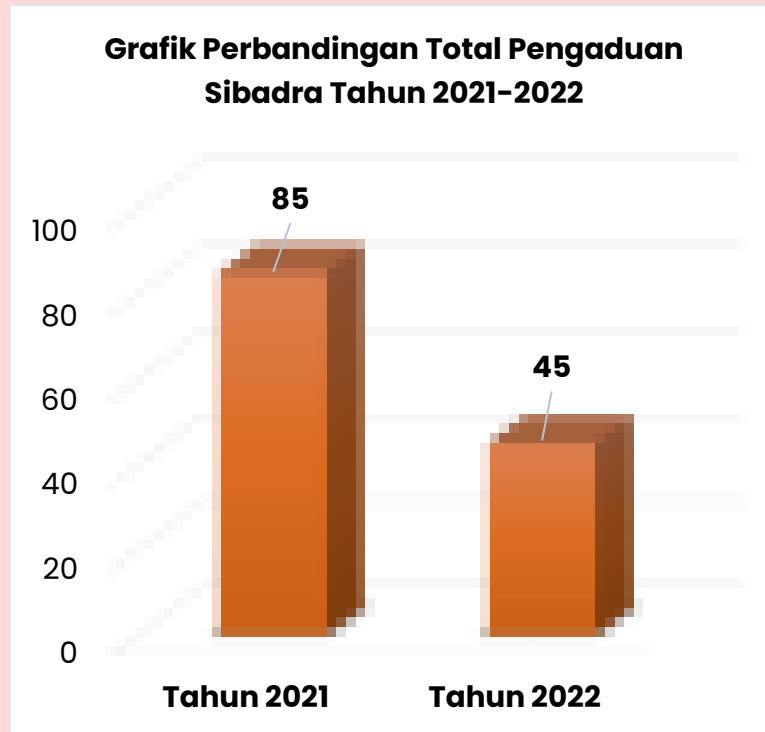


Grafik 5 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Sibadra Tahun 2023

Total pengaduan tahun 2022 sebanyak 45 kasus, semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dapat dilihat pada grafik diatas.



Pada grafik dibawah ini jumlah pengaduan pada tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan pada tahun 2021, pada tahun 2021 jumlah pengaduan sebanyak 85 kasus dan di tahun 2022 jumlah pengaduan 45 kasus.

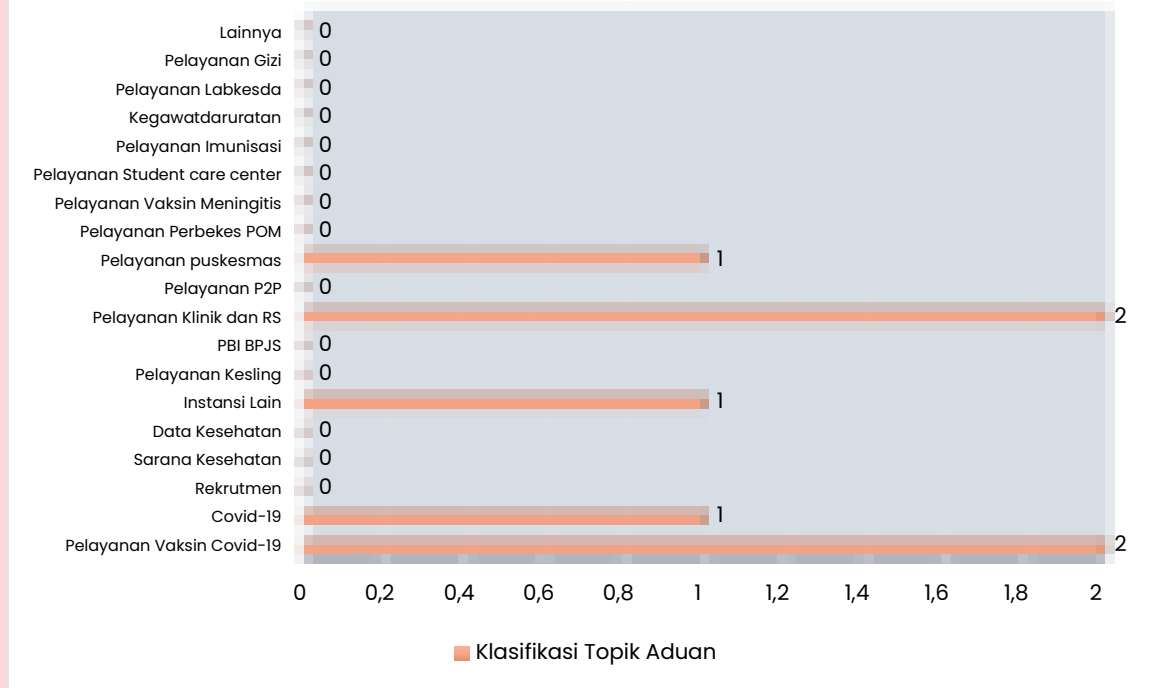


Grafik 6 Perbandingan Total Pengaduan Sibadra Tahun 2021-2022

### 3.2 Pengaduan Melalui Aplikasi SPAN Lapor

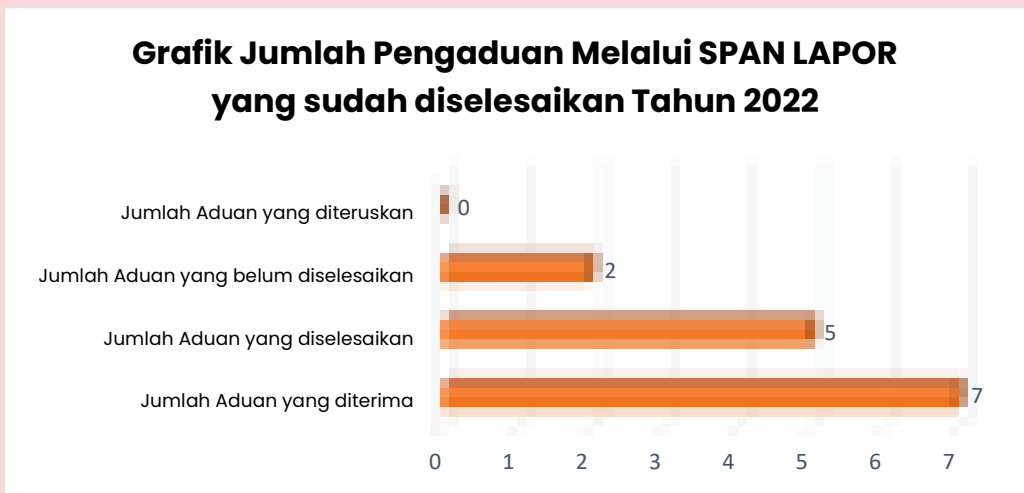
Pada grafik dibawah terlihat jumlah topik aduan tertinggi adalah mengenai pelayanan rumah sakit dan klinik di Kota Bogor dan kedua pelayanan vaksin Covid-19. Aplikasi SPAN Lapor baru digunakan pada tahun 2023 dan masih belum banyak digunakan masyarakat Kota Bogor.

### Grafik Pengaduan Aplikasi SPAN Lapor Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022



Grafik 7 Pengaduan Aplikasi SPAN Lapor Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022

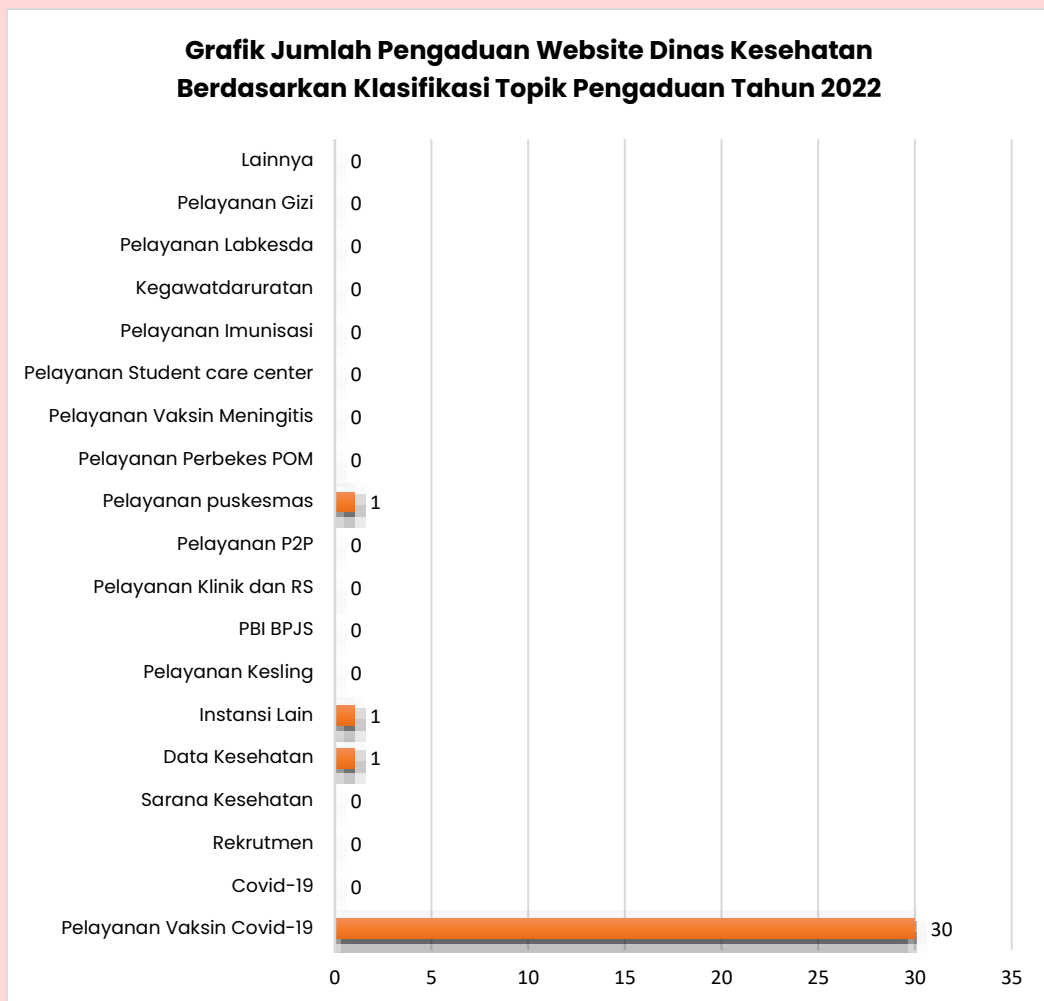
Total pengaduan tahun 2022 sebanyak 7 kasus, sejumlah 5 pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dan 2 kasus masih dalam proses namun sudah selesai ditindaklanjuti dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



Grafik 8 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui SPAN LAPOR Tahun 2023

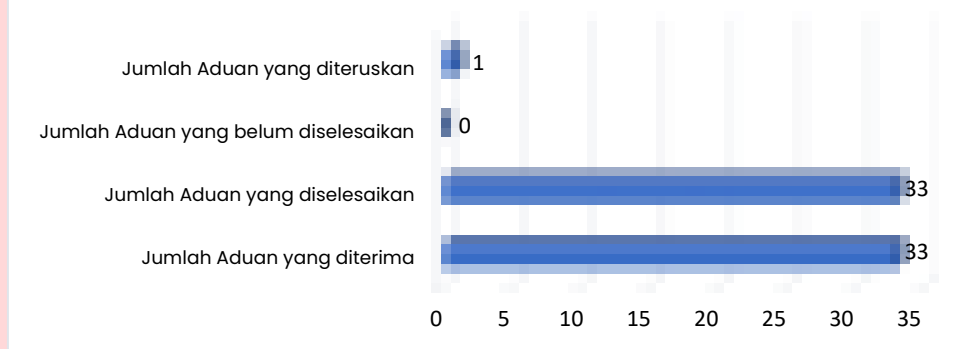
### 3.3 Pengaduan Melalui Website Resmi Dinas Kesehatan

Total pengaduan melalui website sebanyak 33 pengaduan, pada grafik dibawah ini menunjukkan jumlah pengaduan tertinggi yaitu mengenai topik pelayanan vaksin Covid-19 sebanyak 30 pengaduan, mengenai data Kesehatan, pelayanan puskesmas dan pengaduan yang dilimpahkan instansi lain sebanyak 1 pengaduan. Aduan mengenai topik pelayanan vaksin Covid-19 terdiri dari pengaduan sertifikat vaksin, ketersediaan vaksin, waktu pelayanan vaksin dan petugas yang melayani vaksin.



Grafik 9 Jumlah Pengaduan Website Dinas Kesehatan Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022

### Grafik Jumlah Pengaduan Melalui Website yang sudah diselesaikan Tahun 2023



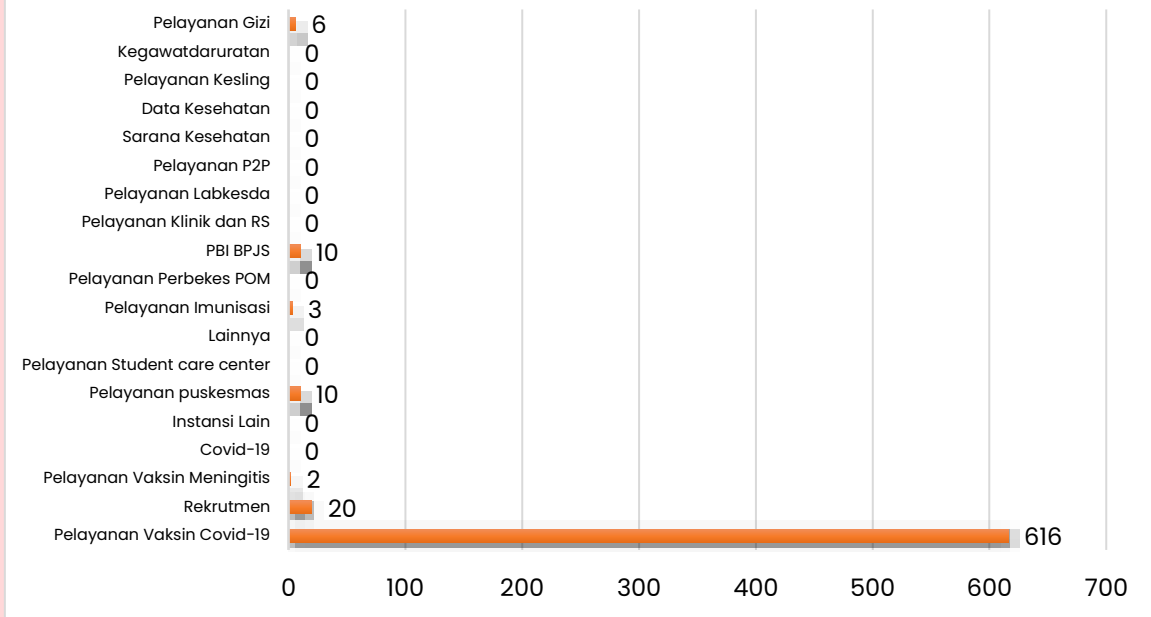
Grafik 10 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Website Tahun 2023

Setiap pengaduan yang masuk melalui media sosial website, pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

### 3.4 Pengaduan Melalui Media Sosial Instagram

Total pengaduan melalui media sosial instagram sebanyak 667 pengaduan, pada grafik dibawah ini menunjukkan jumlah pengaduan tertinggi yaitu mengenai topik pelayanan vaksin Covid-19 sebanyak 616 pengaduan, mengenai rekrutmen karyawan sebanyak 20 pengaduan, pelayanan puskesmas 10 pengaduan dan PBI BPJS sebanyak 10 pengaduan dan pelayanan gizi sebanyak 6 pengaduan.

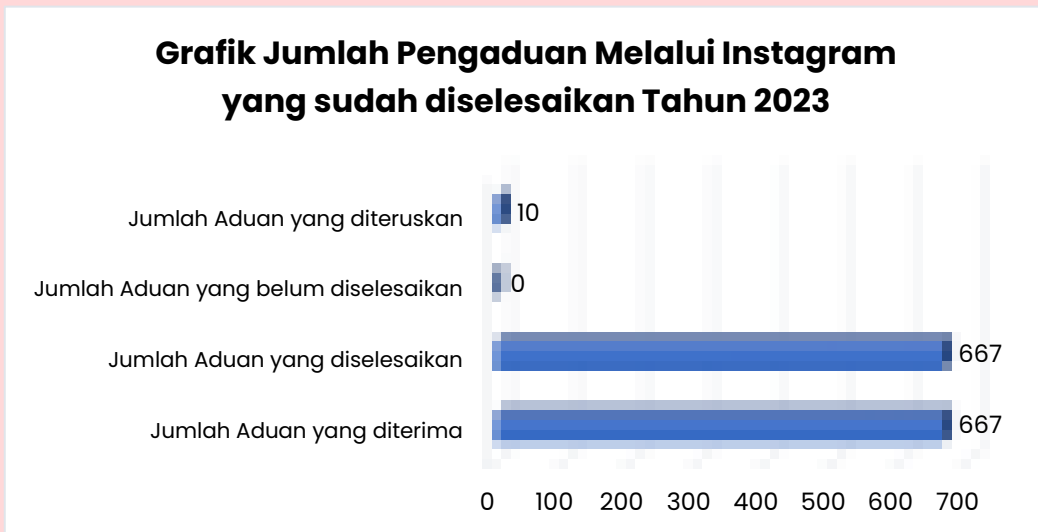
### Grafik Jumlah Pengaduan Instagram Dinas Kesehatan Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022



Grafik 11 Jumlah Pengaduan Instagram Dinas Kesehatan Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022

Setiap pengaduan yang masuk melalui media sosial instagram , pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

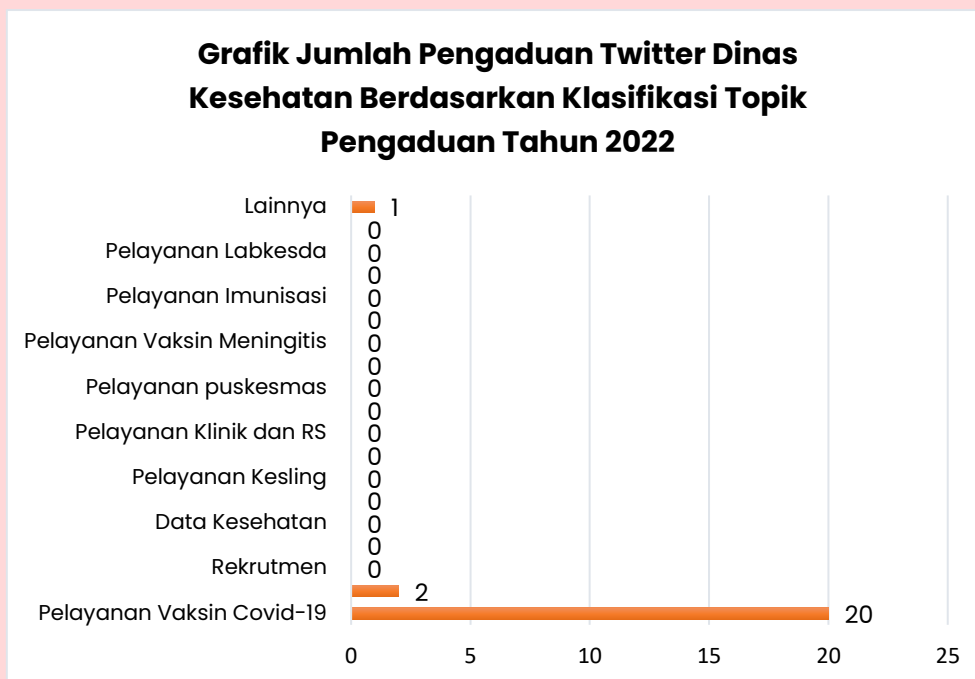
### Grafik Jumlah Pengaduan Melalui Instagram yang sudah diselesaikan Tahun 2023



Grafik 12 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Instagram Tahun 2023

### 3.5 Pengaduan Melalui Microblog Twitter

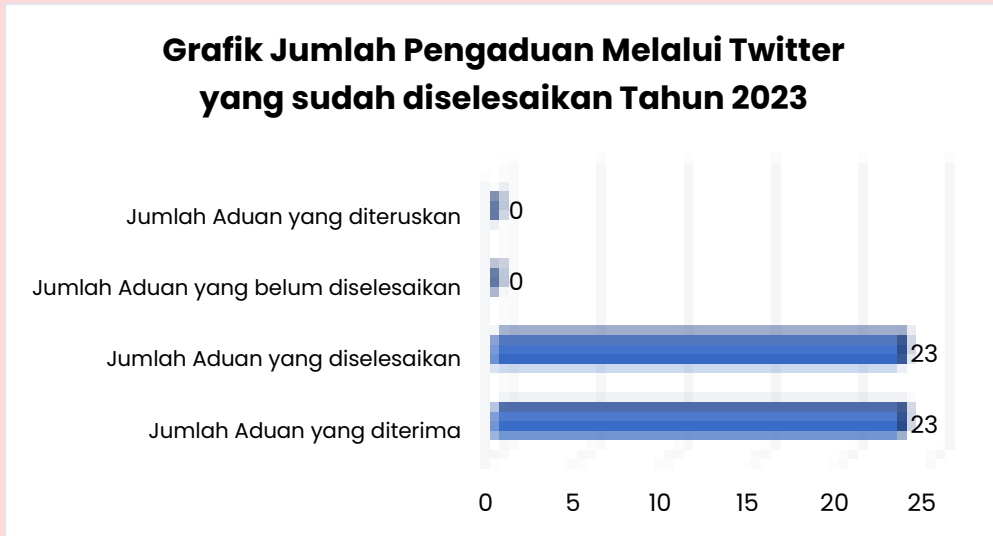
Total pengaduan melalui microblog twitter sebanyak 23 pengaduan, pada grafik dibawah ini menunjukkan jumlah pengaduan tertinggi yaitu mengenai topik pelayanan vaksin Covid-19 sebanyak 20 pengaduan, kasus covid-19 sebanyak 2 pengaduan, dan lainnya sebanyak 1 pengaduan. Setiap pengaduan yang masuk microblog twitter , pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.



Grafik 13 Jumlah Pengaduan Twitter Dinas Kesehatan Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022

Setiap pengaduan yang masuk melalui media sosial Twitter , pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.



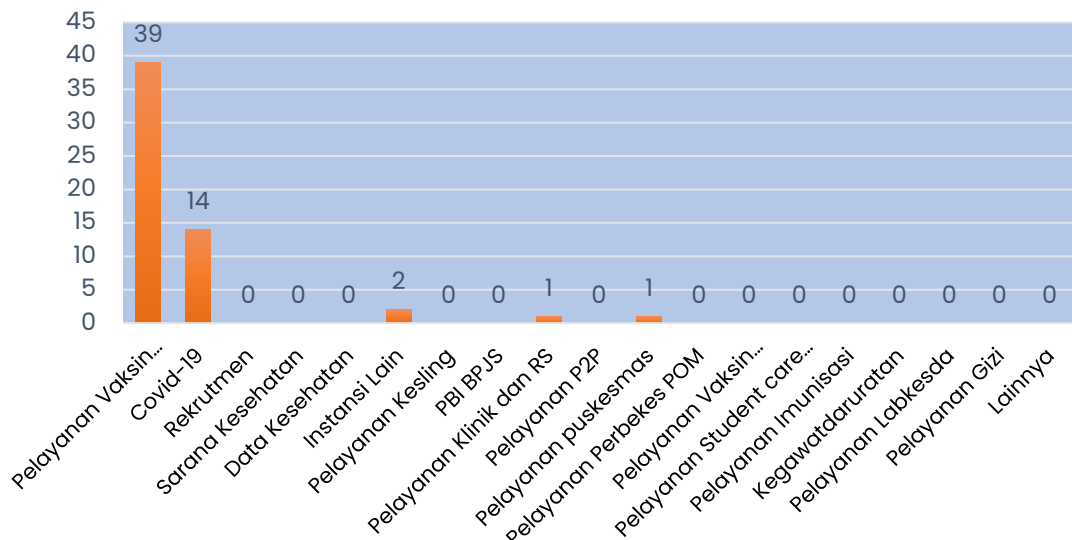


Grafik 14 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Twitter Tahun 2023

### 3.6 Pengaduan Melalui Email Dinkes Kota Bogor

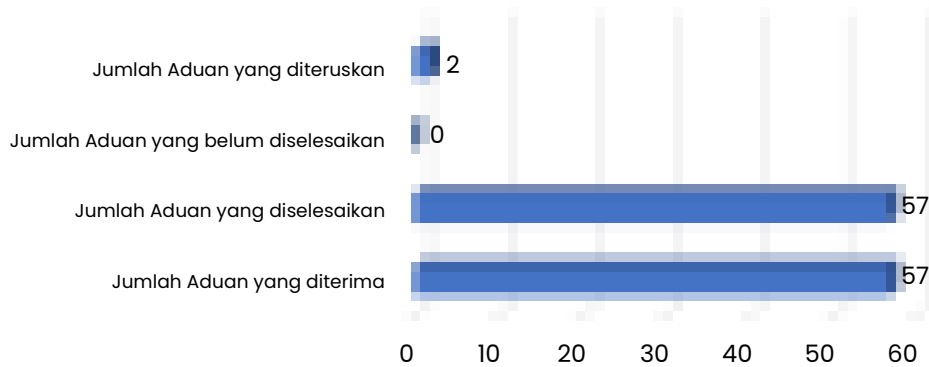
Total pengaduan melalui email Dinas Kesehatan sebanyak 57 pengaduan, pada grafik dibawah ini menunjukkan jumlah pengaduan tertinggi yaitu mengenai topik pelayanan vaksin Covid-19 sebanyak 39 pengaduan, kasus covid-19 sebanyak 14 pengaduan, pengaduan yang dilimpahkan ke instansi lain sebanyak 2 aduan, pengaduan pelayanan klinik dan RS dan pelayanan puskesmas sebanyak 1 pengaduan. Setiap pengaduan yang masuk email Dinas Kesehatan, pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

### Grafik Jumlah Pengaduan Melalui Email Dinas Kesehatan Berdasarkan Klasifikasi Topik Pengaduan Tahun 2022



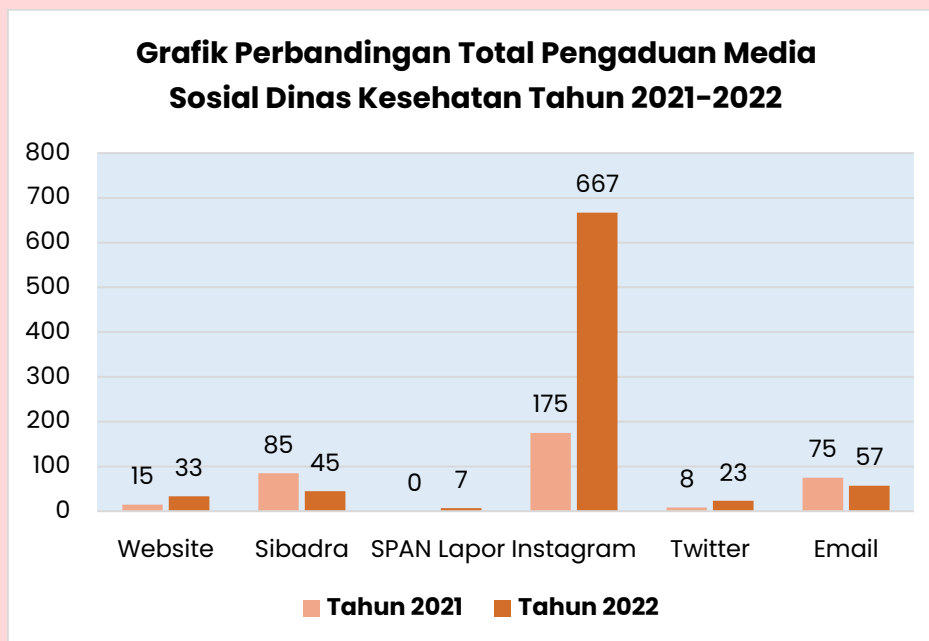
Grafik 15 Jumlah Pengaduan melalui Email Dinas Kesehatan Berdasarkan Klasifikas Topik Pengaduan Tahun 2022

### Grafik Jumlah Pengaduan Melalui Email yang sudah diselesaikan Tahun 2023



Grafik 16 Jumlah Pengaduan yang diselesaikan melalui Email Tahun 2023

### 3.7 Perbandingan Total Pengaduan Klasifikasi Topik Aduan berdasarkan Media Sosial Dinas Kesehatan dan Topik Pengaduan

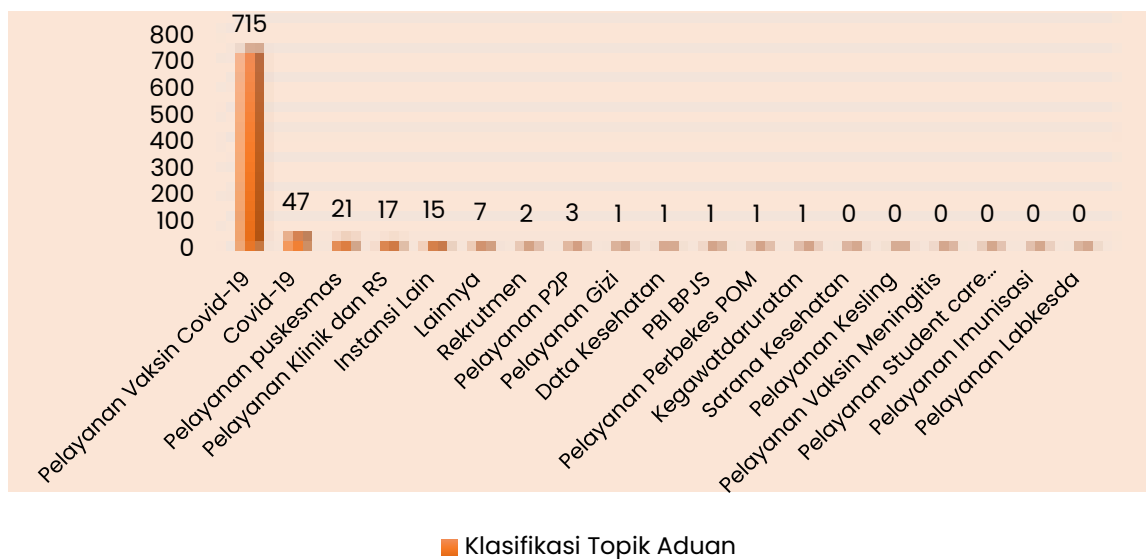


Grafik 17 Perbandingan Total Pengaduan Media Sosial Dinas Kesehatan Tahun 2021-2022

Pada grafik diatas dapat dilihat, pengaduan masuk terbanyak pertama melalui kanal media Instagram pada tahun 2021 sebanyak 175 pengaduan dan tahun 2022 sebanyak 667 pengaduan lebih tinggi disbanding tahun 2021. Terbanyak ke dua pada tahun 2022 adalah pengaduan melalui email sebanyak 57, mengalami penurunan dibandingkan tahun 2022 dan terbanyak ketiga pada tahun 2022 pengaduan melalui aplikasi sibadra sebanyak 45 pengaduan , mengalami penurunan dibanding tahun 2021.

Dapat dilihat pada grafik dibawah ini, pengaduan topik tertinggi dari semua media Dinas Kesehatan adalah mengenai pelayanan Vaksin Covid-19, kedua mengenai kasus covid-19, ketiga mengenai pelayanan puskesmas, keempat mengenai pelayanan klinik dan RS dan kelima pengaduan yang dilimpahkan ke instansi lain.

**Grafik Total Aduan berdasarkan Klasifikasi Topik Aduan Tahun 2022**

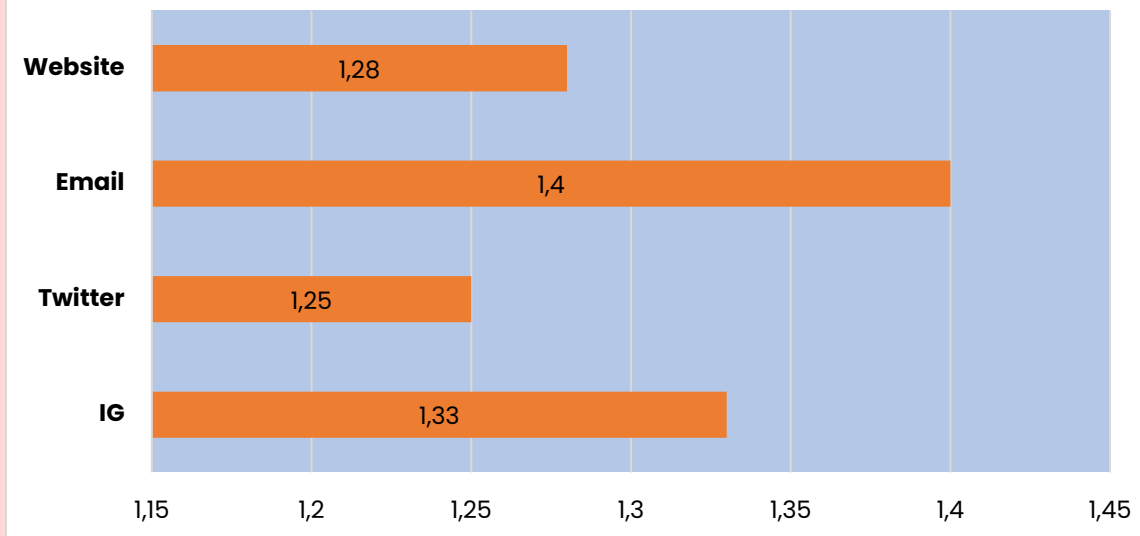


Grafik 18 Total Aduan berdasarkan Klasifikasi Topik Aduan Tahun 2022

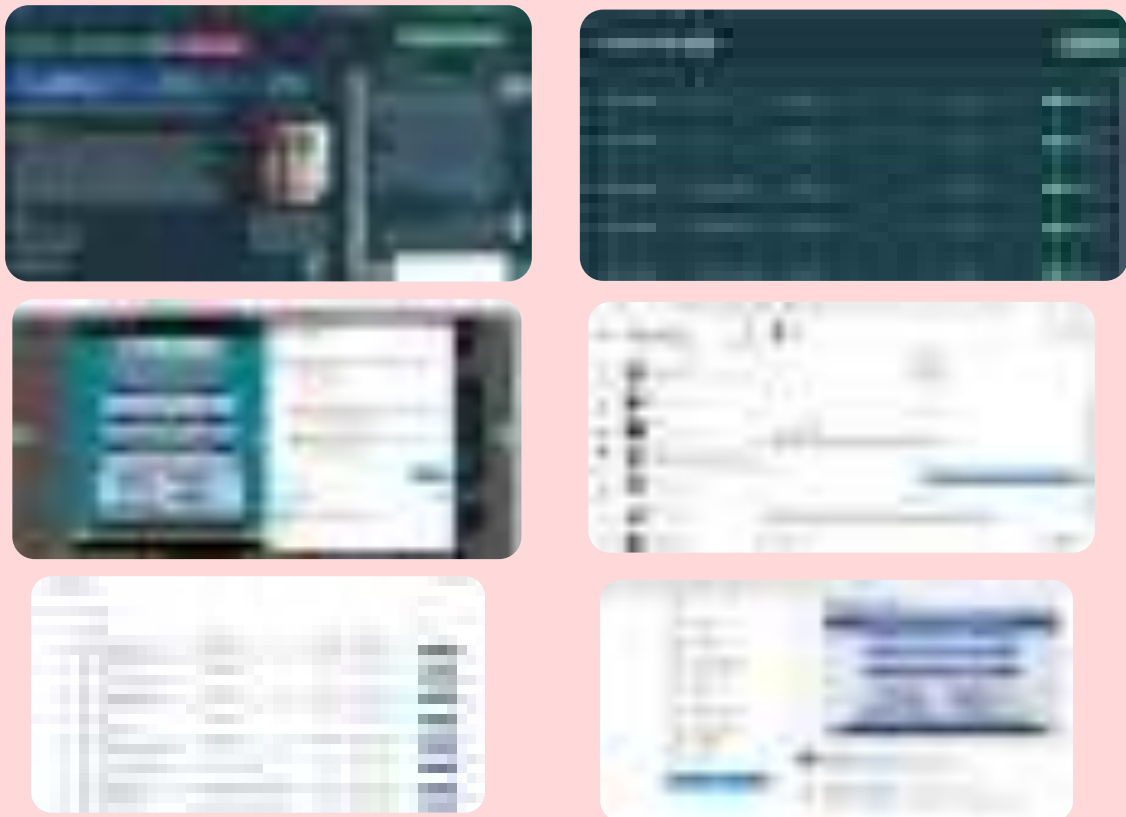
### 3.8 Penanganan Pengaduan

Tindaklanjut penanganan pengaduan yang masuk melalui website, email maupun media sosial lainnya, ditindaklanjuti paling lama 2 hari kerja dan direspon oleh admin dalam hal ini bagian humas Dinas Kesehatan, maksimal 24 jam dari pesan yang masuk. Kesulitan dari penanganan pengaduan ini adalah ketidakjelasan informasi pengaduan yang disampaikan, seperti penjelasan kondisi kejadian, waktu kejadian, tugas yang melayani dan tidak ada tanggapan selanjutnya dari pelapor mengenai pengaduan untuk ditindaklanjuti kembali, sehingga sangat sulit bagi Dinas Kesehatan untuk menyelesaikan. Rata-rata penanganan pengaduan dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

**Grafik Rata-Rata Hari Penanganan Pengaduan  
Kanal Media Sosial Dinas Kesehatan Kota Bogor  
Tahun 2022**



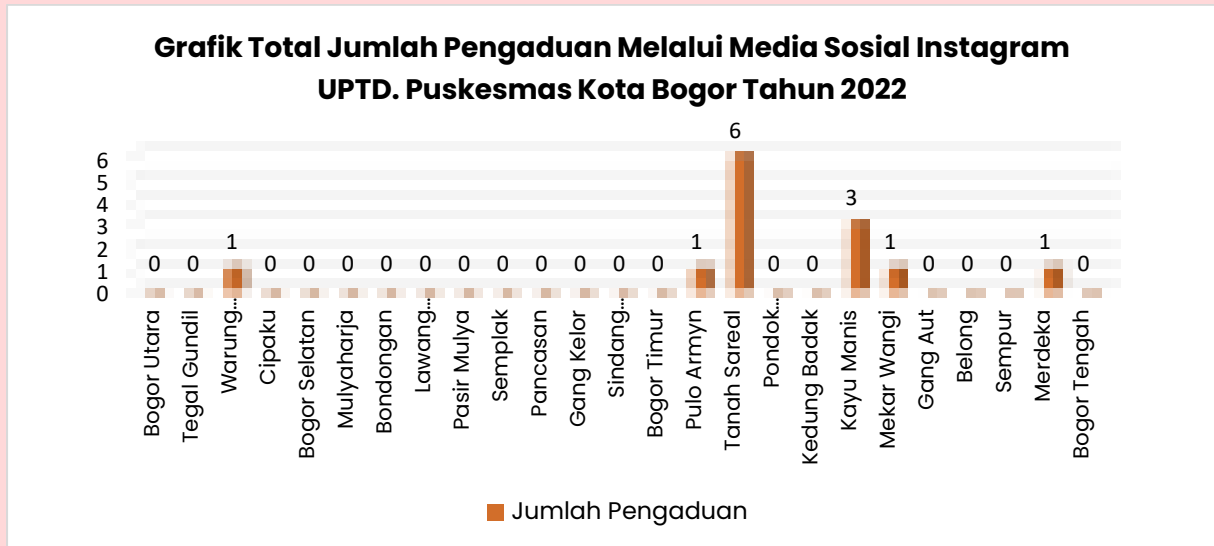
Grafik 19 Rata-Rata Hari Penanganan Pengaduan Kanal Media Sosial  
Dinas Kesehatan Kota Bogor



Gambar 5 Penanganan Aduan di Kanal Media Sosial

### 3.9 Pelayanan Pengaduan Puskesmas

Puskesmas Kota Bogor memiliki dua kanal pengaduan, yaitu melalui media sharing Instagram dan website resmi puskesmas. Jumlah pengaduan tertinggi yaitu Puskesmas Tanah Sareal sebanyak 6 pengaduan dan kedua Puskesmas Kayu Manis. Setiap pengaduan yang masuk, pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh Puskesmas tersebut.



Grafik 20 Total Jumlah Pengaduan melalui Media Sosial Instagram  
UPTD Puskesmas Kota Bogor Tahun 2022

Pada grafik dibawah ini, pengaduan tertinggi melalui media website resmi puskesmas jumlah pengaduan tertinggi yaitu Puskesmas Warung Jambu sebanyak 8 pengaduan, kedua Puskesmas Pulo Armyn dan ketiga Puskesmas Merdeka. Setiap pengaduan yang masuk, pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh Puskesmas tersebut.



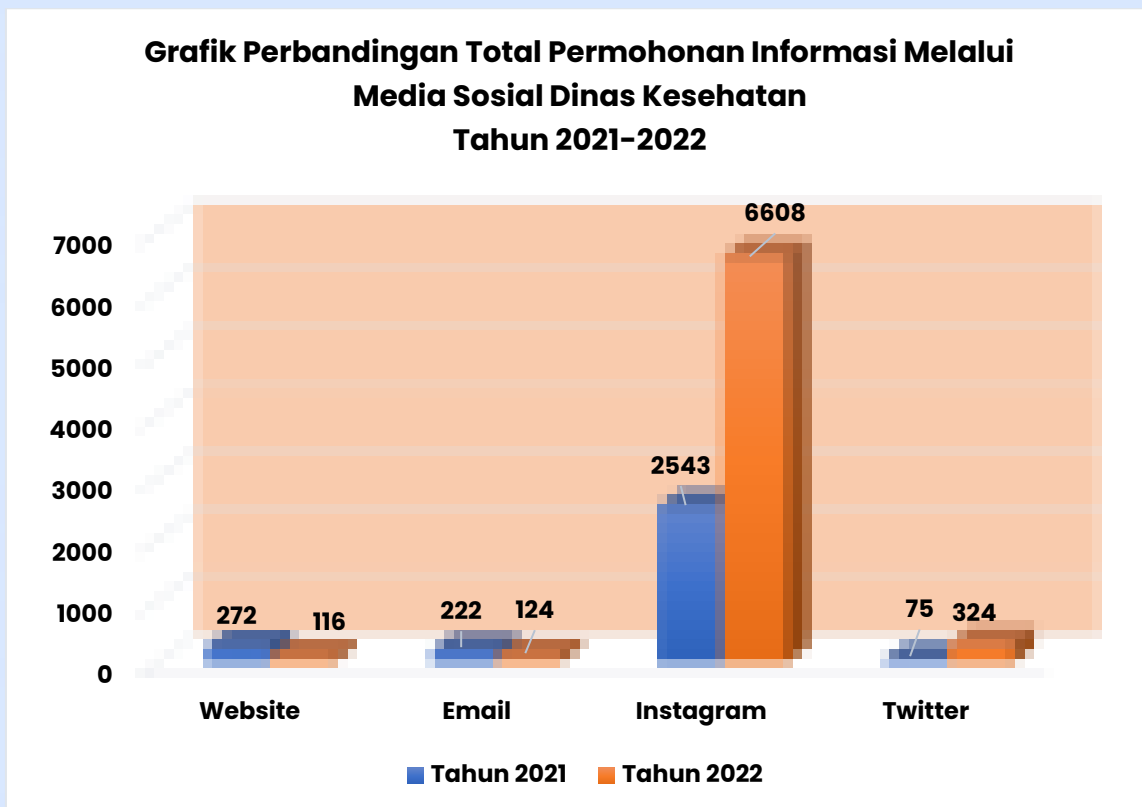


Grafik 21 Total Jumlah Pengaduan melalui Website Resmi UPTD Puskesmas Kota Bogor

# Permohonan Informasi

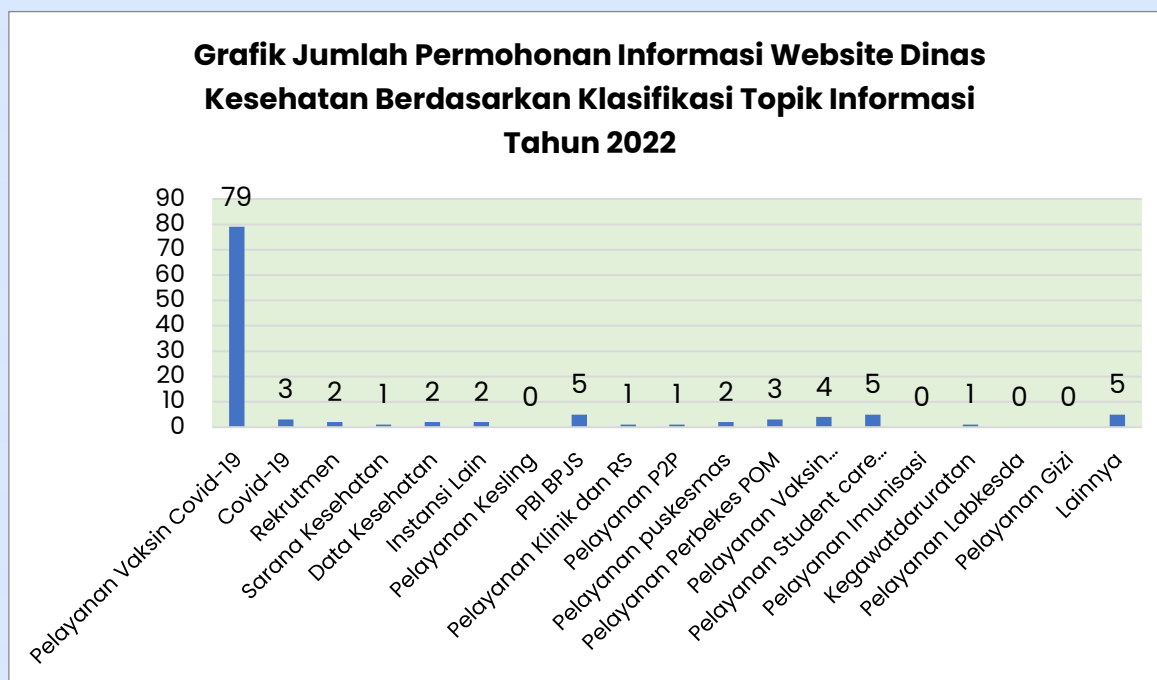


Dinas Kesehatan Kota Bogor selalu melakukan peningkatan pengelolaan pelayanan permohonan informasi, dapat dilihat pada grafik dibawah ini permohonan informasi meningkat pada media sosial Instagram dan twitter dibandingkan tahun 2021, pada tahun 2022 permohonan informasi melalui media sosial Instagram sebanyak 6608 permohonan, dan twitter sebanyak 334 permohonan informasi. Semua permohonan informasi sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Sedangkan untuk media sosial lainnya permohonan informasi mengalami penurunan yaitu melalui website dan email.



Grafik 22 Perbandingan Total Permohonan Informasi melalui Media Sosial Dinas Kesehatan Tahun 2021-2022

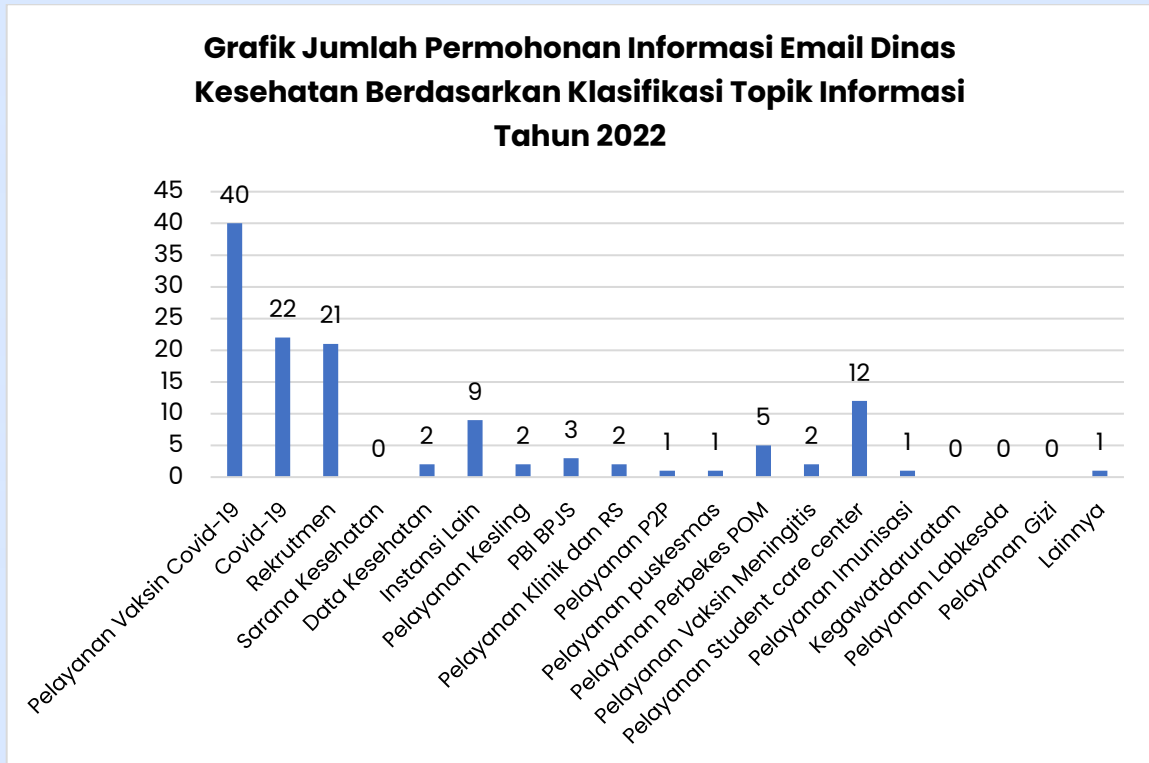
## 4.1. Permohonan Informasi Melalui Website Resmi



Grafik 23 Jumlah Permohonan Informasi Website Dinas Kesehatan berdasarkan Klasifikasi Topik Informasi Tahun 2022

Topik tertinggi permohonan informasi adalah mengenai informasi pelayanan vaksin Covid-19 sebanyak 79 permohonan, informasi yang ditanyakan terkait jadwal vaksin, jenis vaksin dan lokasi vaksin, kedua pelayanan PBI BPJS, pelayanan student care center dan lainnya sebanyak 5 permohonan. Semua permohonan informasi yang masuk melalui website Dinkes sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

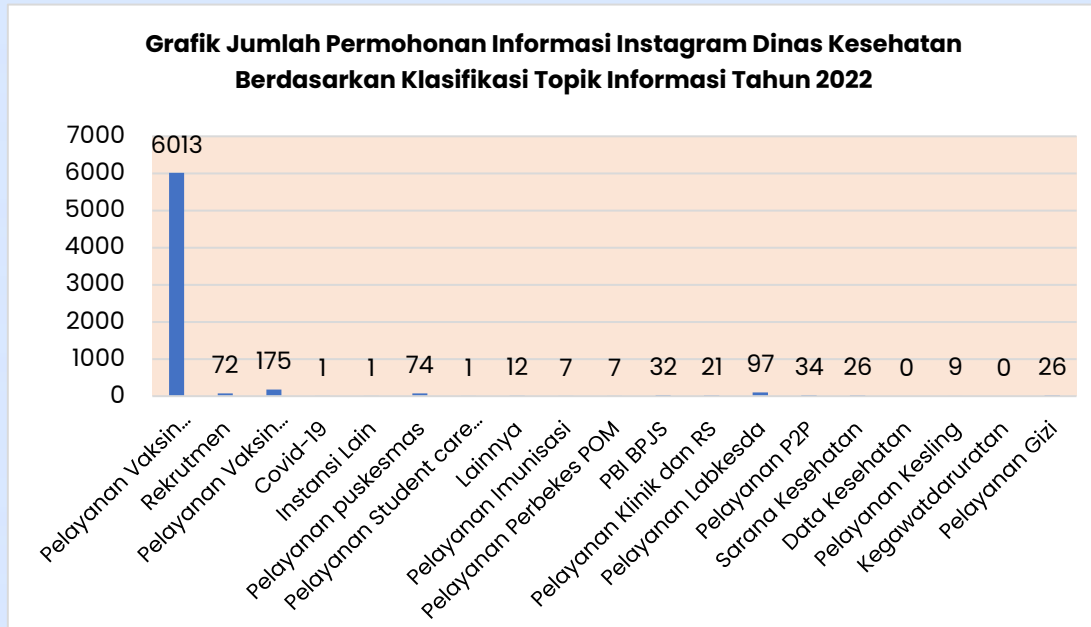
## 4.2. Permohonan Informasi Melalui Email Resmi



Grafik 24 Jumlah Permohonan Informasi Email Dinas Kesehatan berdasarkan Klasifikasi Topik Informasi Tahun 2022

Permohonan informasi melalui email resmi, jika dilihat dari grafik diatas topik permohonan informasi cukup bervariasi dibandingkan melalui website atau media lainnya. Pada grafik diatas dapat dilihat topik pelayanan vaksin covid-19 masih pada urutan pertama, urutan kedua tentang kasus covid-19, urutan ketiga mengenai pelayanan student care center dan urutan terakhir adalah permohonan informasi yang dilimpahkan ke instansi lain.

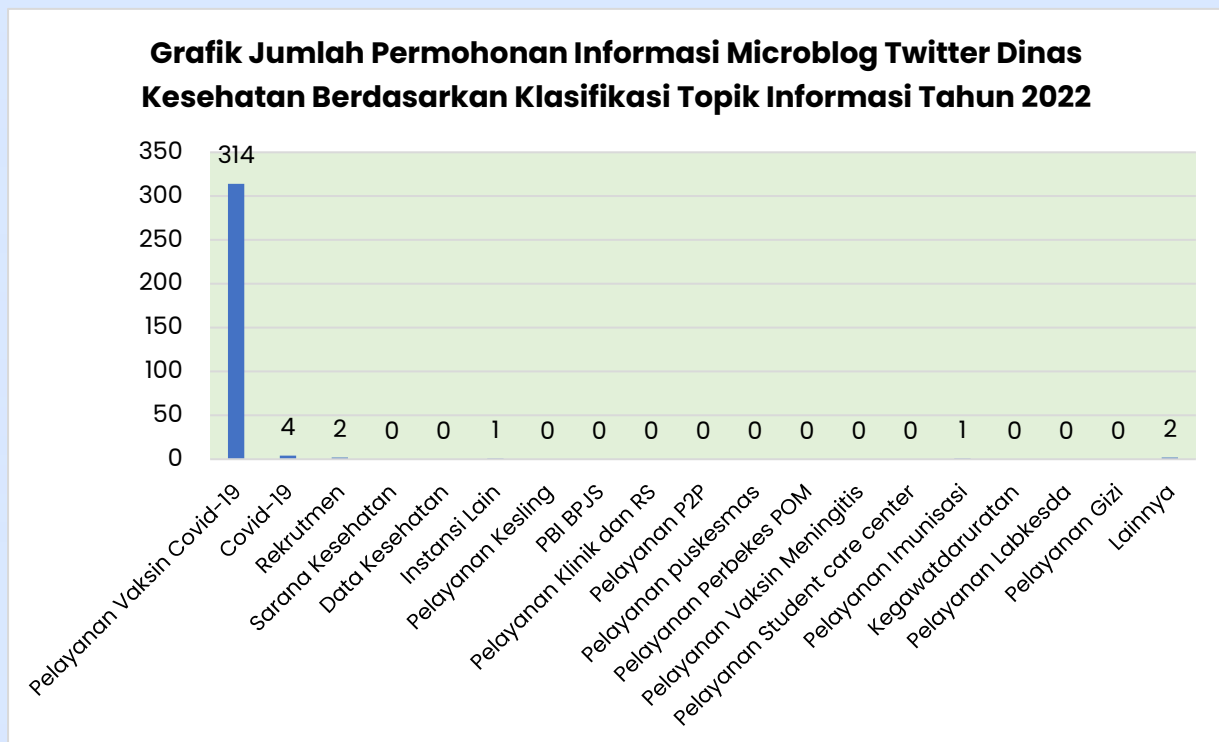
### 4.3. Permohonan Informasi Melalui Media Sosial Instagram



Grafik 25 Jumlah Permohonan Informasi Instagram Dinas Kesehatan berdasarkan Klasifikasi Topik Informasi Tahun 2022

Permohonan informasi melalui Instagram, jika dilihat pada grafik diatas permohonan tertinggi mengenai pelayanan vaksin covid-19 sebanyak 6013 permohonan, urutan kedua adalah mengenai pelayanan vaksinasi meningitis dan ketiga mengenai pelayanan labkesda. Permohonan informasi yang masuk sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

#### 4.4 Permohonan Informasi Melalui Microblog Twitter

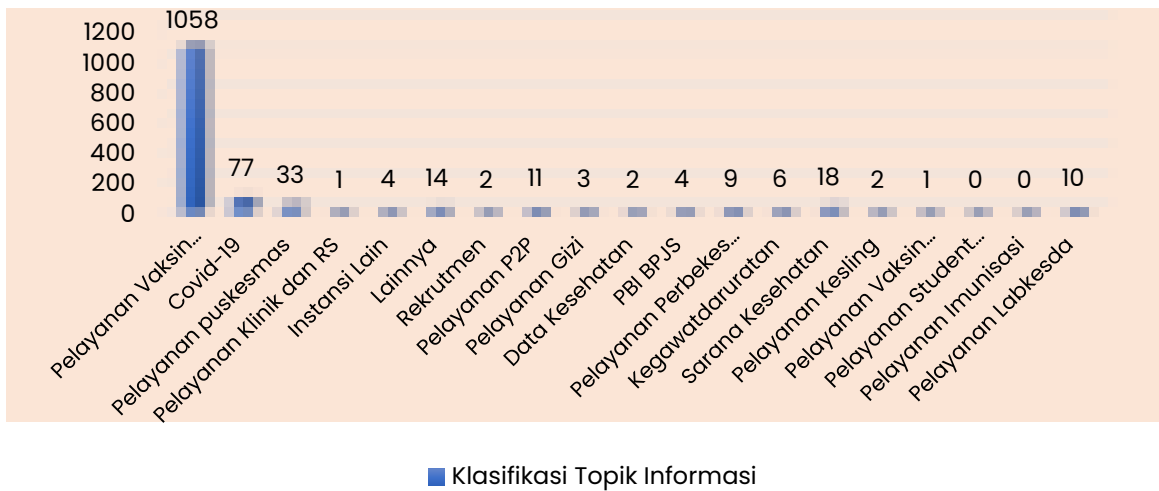


Grafik 26 Jumlah Permohonan Informasi Microblog Twitter Dinas Kesehatan berdasarkan Klasifikasi Topik Informasi Tahun 2022

Permohonan informasi melalui microblog twitter, jika dilihat pada grafik diatas permohonan tertinggi mengenai pelayanan vaksin covid-19 sebanyak 314 permohonan, dan urutan kedua adalah kasus Covid-19. Permohonan informasi yang masuk sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

Dapat dilihat pada grafik dibawah ini, permohonan informasi topik tertinggi dari semua media Dinas Kesehatan adalah mengenai pelayanan Vaksin Covid-19, kedua mengenai kasus covid-19, ketiga pelayanan puskesmas, dan keempat tentang sarana Kesehatan.

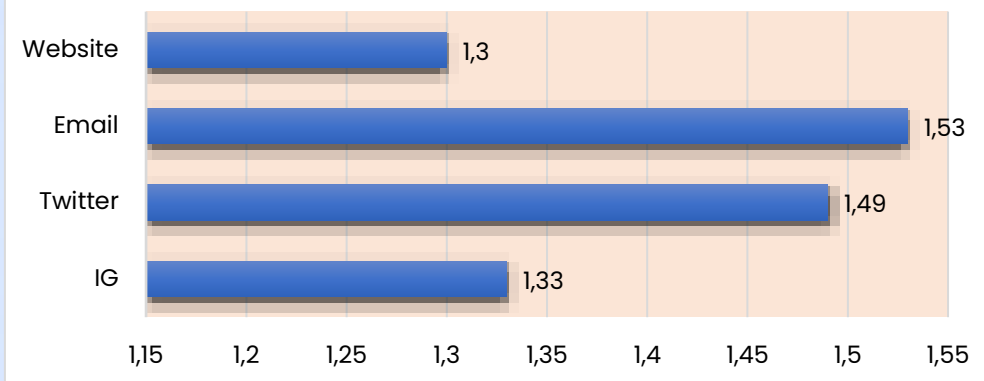
**Grafik Total Permohonan Informasi  
Media Sosial Dinas Kesehatan  
berdasarkan Klasifikasi Topik Informasi Tahun 2022**



Grafik 27 Total Permohonan Informasi Media Sosial Dinas Kesehatan berdasarkan Klasifikasi Topik Informasi Tahun 2022

Tindakan lanjut penanganan permohonan informasi yang masuk melalui website, email maupun media sosial lainnya, ditindaklanjuti paling lama 2 hari kerja dan direspon oleh admin dalam hal ini bagian humas Dinas Kesehatan, maksimal 24 jam dari pesan yang masuk. Rata-rata waktu penanganan permohonan informasi dapat dilihat pada grafik dibawah ini

**Grafik Rata-Rata Hari Penanganan Permohonan  
Informasi Kanal Media Sosial Dinas Kesehatan Kota  
Bogor Tahun 2022**



Grafik 28 Rata-Rata Hari Penanganan Permohonan Informasi Kanal Media Sosial Dinas Kesehatan Kota Bogor Tahun 2022



#### 4.5. Jenis Media yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bogor

No	Jenis Media Komunikasi	Nama Akun	Keterangan
1	Microblog (Twitter)	@BogorDinkes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aktif Sejak : Mei 2014</li><li>• Jumlah tweets: 3.766 tweet</li><li>• Followers : 7.695 Akun</li></ul>
2	Media Sharing Instagram	@dinkeskotabogor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aktif Sejak : Mei 2014</li><li>• Jumlah Posting : 2.195</li><li>• Followers : 64.600 Akun</li></ul>
3	Youtube	Dinas Kesehatan Kota Bogor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aktif Sejak : Oktober 2019</li><li>• Jumlah Video: 11</li></ul>

Tabel 3 Jenis Media yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kota Bogor

Sarana komunikasi lain yang dimanfaatkan instansi terbanyak melalui kegiatan sosialisasi dan seminar. Di samping itu untuk menyampaikan informasi kegiatan, pengumuman dan imbauan dilakukan dengan menggunakan spanduk, leaflet, baliho, billboard, buletin atau videotron hingga stiker.

Ponutup

1K



Pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Dinas Kesehatan sudah cukup berjalan dengan baik. Masyarakat Kota Bogor dapat dengan mudah mendapatkan informasi maupun menyampaikan kritik dan saran secara langsung maupun tidak langsung. Respon permohonan informasi dan pengaduan ditanggapi oleh Dinas Kesehatan maksimal 24 jam dan ditindaklanjuti maksimal 2x24 Jam.

Topik tertinggi pengaduan pada tahun 2022 adalah mengenai pelayanan vaksin covid-19 dan kasus Covid-19. Dari topik pengaduan tersebut hal yang banyak diadukan adalah mengenai pengaduan sertifikat vaksin dan sikap petugas selama pelayanan. Sedangkan pada kasus covid-19 yang banyak diadukan mengenai ketidakpatuhan jaga jarak (*social distancing*). Media sosial yang paling banyak dipakai oleh masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui media sosial adalah *Instagram*. Topik permintaan permohonan informasi yang tertinggi adalah mengenai pelayanan vaksin covid-19 dan kasus covid-19. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 covid-19 masih menjadi topik utama dalam kesehatan.

# 2022

KETENTUAN DAN  
INFORMASI PUBLIK  
DINAS KESEHATAN  
KOTA BODOBO

15 Mei 2022

alamat dan formulir pelayanan (jika ada) serta foto lokasi layanan  
(No. Telp./Faksimil, Alamat, dan Email) (M)



nama dan alamat layanan



nama dan alamat layanan



alamat layanan



alamat layanan



alamat layanan dan nomor telepon



alamat layanan