

LAPORAN PENGADUAN



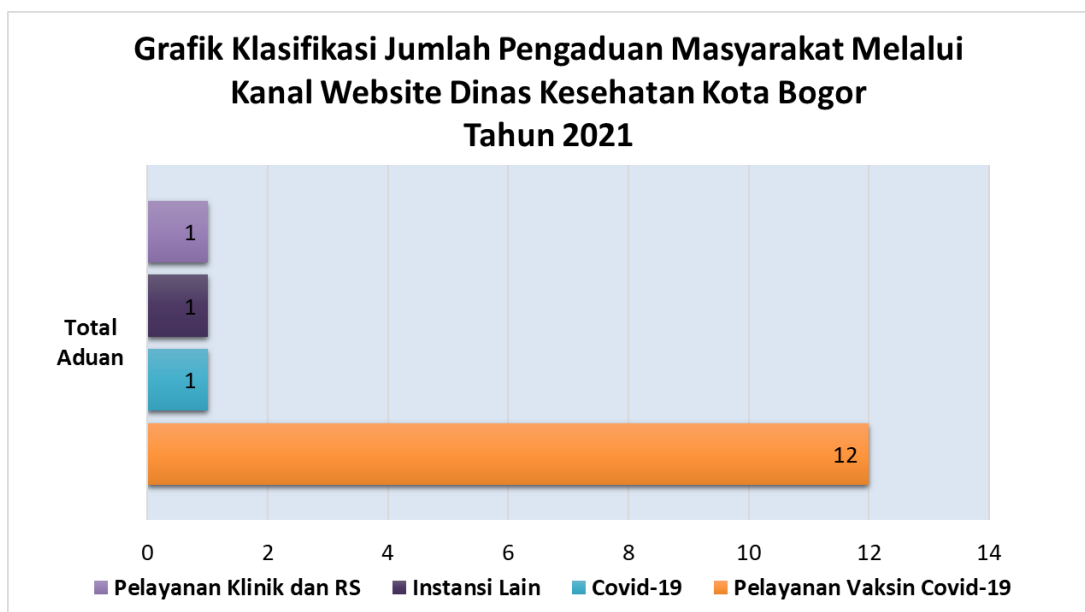
BAB. 1

Laporan Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal Resmi

1.1. Pengelolaan Pengaduan Melalui Website

a. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Diterima

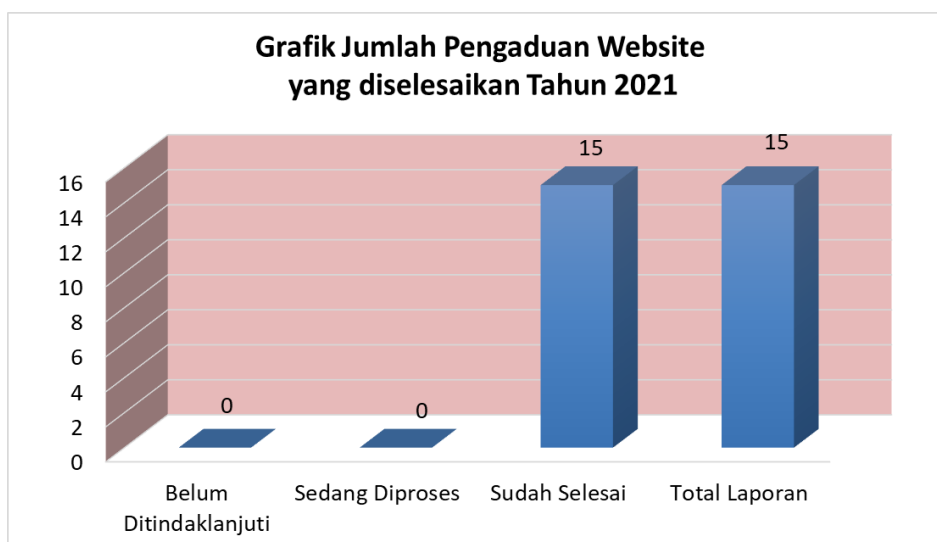
Selama tahun 2021 jumlah pesan masuk melalui kanal *website* berjumlah 287 pesan. 272 pesan merupakan pertanyaan informasi dan 15 pesan merupakan aduan masyarakat yang diterima melalui kanal *website*. Pelayanan vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 12 aduan. Aduan pelayanan paksin Covid-19 ini terdiri dari pelayanan sertifikat vaksin Covid-19, ketersediaan vaksin Covid-19, jadwal Vaksin Covid-19 dan lainnya yang berkaitan dengan Vaksin Covid-19. Klasifikasi jumlah pengaduan dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.



Grafik 1. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang diterima melalui kanal Website

b. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang telah diselesaikan

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Website sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 15 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan meliputi :



Grafik 2. Jumlah Pengaduan yang diselesaikan Website Tahun 2021-2022

1.2. Sibadra

a. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Diterima

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Sibadra sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 85 aduan. Pelayanan Vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 21 aduan. Aduan pelayanan vaksin Covid-19 ini terdiri dari sertifikat vaksin Covid-19, ketersediaan vaksin Covid-19, jadwal Vaksin Covid-19 dan lainnya yang berkaitan dengan vaksin Covid-19. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Klasifikasi pengaduan dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.



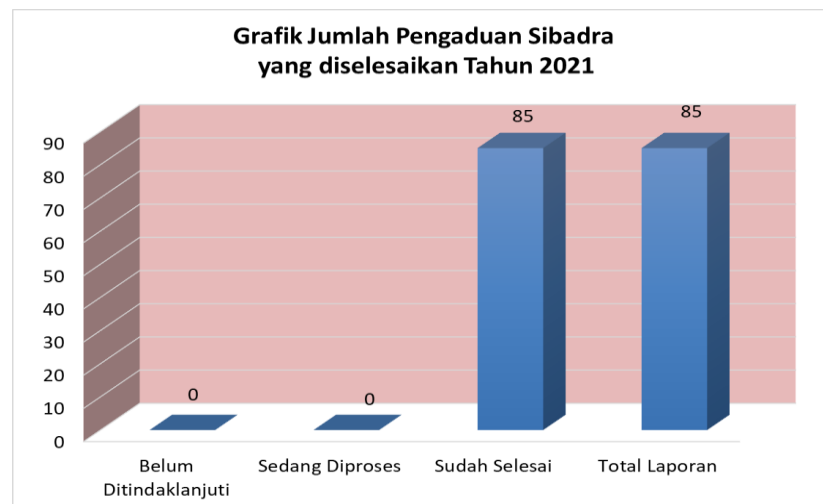
Grafik 3. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang diterima melalui kanal Sibadra

b. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Dilimpahkan ke Instansi Lain

Jumlah pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari kanal Sibadra ke Instansi Lain sepanjang Tahun total sebanyak 16 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

c. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang telah diselesaikan

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Sibadra sepanjang Tahun 2021 - Juli 2022 total sebanyak 118 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

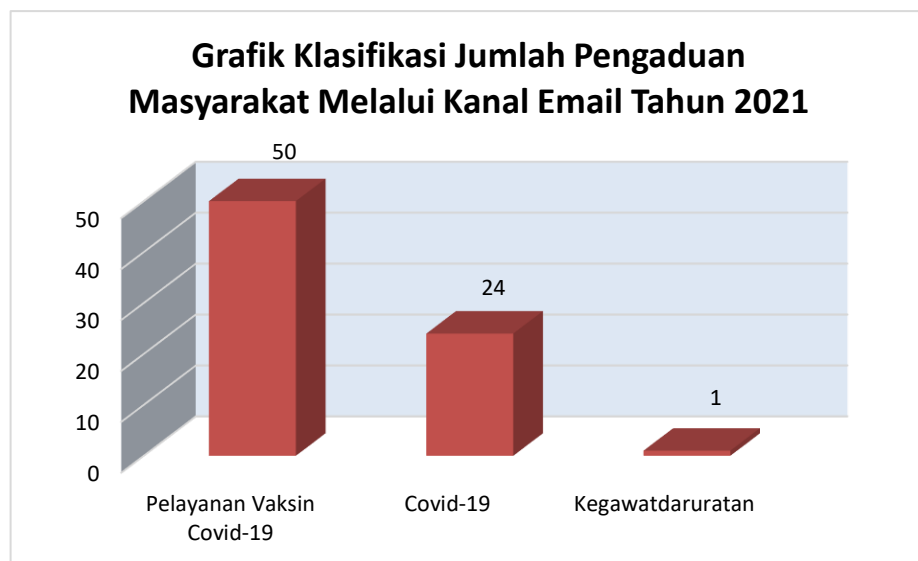


Grafik 4. Total Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal Sibadra

1.3. Email (*dinkes@kotabogor.go.id*)

a. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Diterima

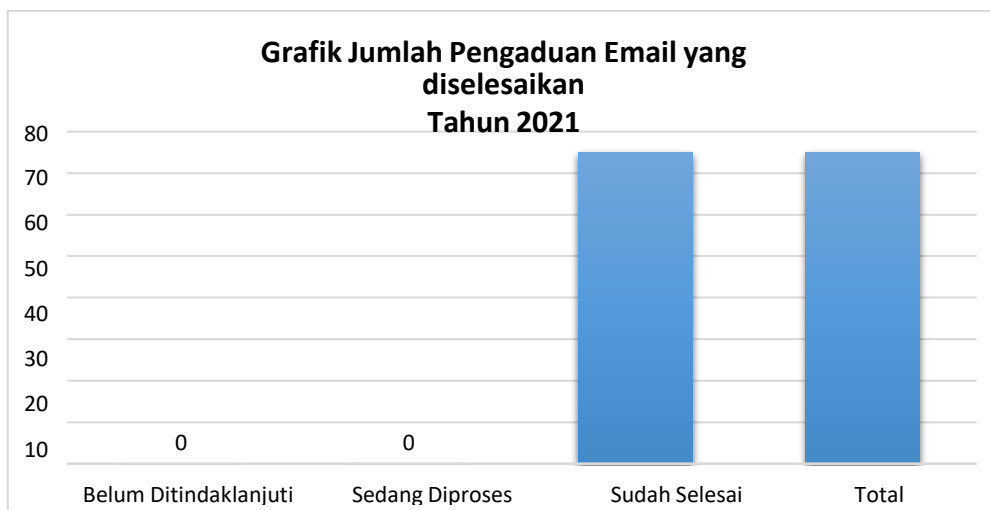
Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Email sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 75 aduan. Pelayanan Vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 50 aduan. Aduan pelayanan vaksin Covid-19 ini terdiri dari sertifikat Vaksin Covid-19, ketersediaan Vaksin Covid-19, jadwal Vaksin Covid-19 dan lainnya yang berkaitan dengan Vaksin Covid-19. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat melalui email dapat dilihat dibawah ini.



Grafik 7. Klasifikasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang diterima Melalui kanal Email

b. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang telah diselesaikan

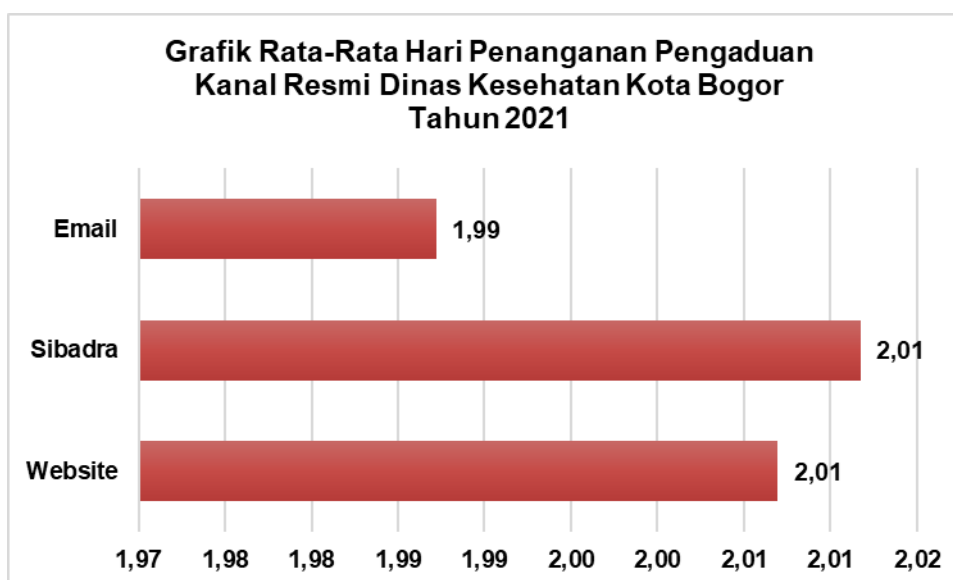
Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Website sepanjang Tahun 2021 - Juli 2022 total sebanyak 75 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.



Grafik 8. Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal Email Dinas Kesehatan

1.4. Penanganan Pengaduan

Tindaklanjut penanganan pengaduan yang masuk melalui email dinkes@kotabogor.go.id, aplikasi sibadra dan website dinkes.kotabogor.go.id 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 9. Rata-Rata Hari Penganan Pengaduan Kanal Resmi Dinas Kesehatan Tahun 2021

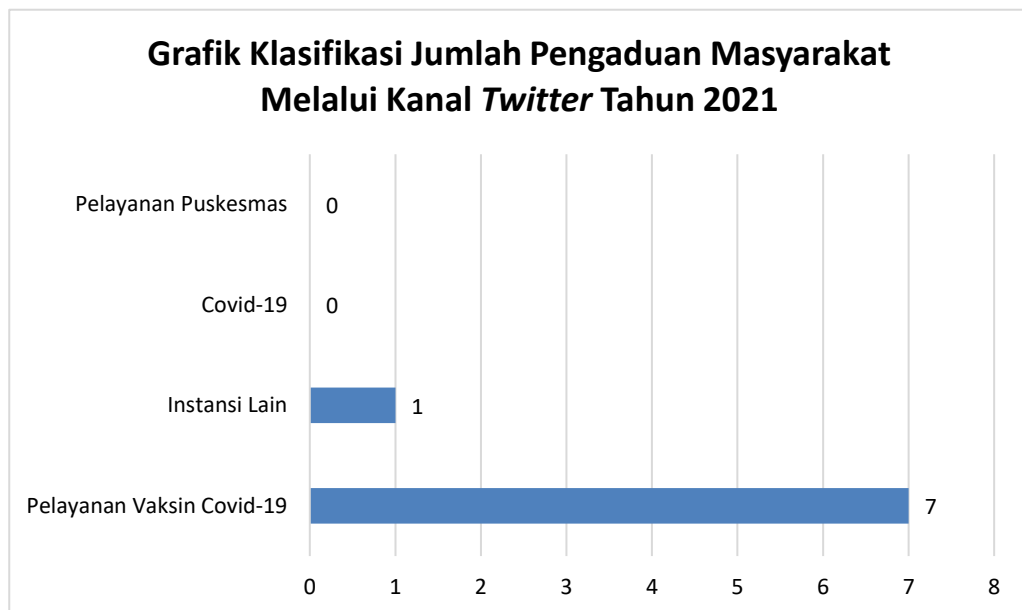
BAB. 2

Laporan Pengelolaan Pengaduan Melalui Kanal Resmi Media Sosial

2.1. *Twitter*

a. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Diterima

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal *Twitter* sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 8 aduan. Pengaduan Pelayanan Vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 7 aduan. Aduan Pelayanan Vaksin Covid-19 ini terdiri dari sertifikat Vaksin Covid-19, pelayanan aduan *whatsapp call center* sertifikat Vaksin Covid-19, ketersediaan Vaksin Covid-19, jadwal Vaksin Covid-19 dan lainnya yang berkaitan dengan Vaksin Covid-19. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat melalui *twitter* dapat dilihat dibawah ini.

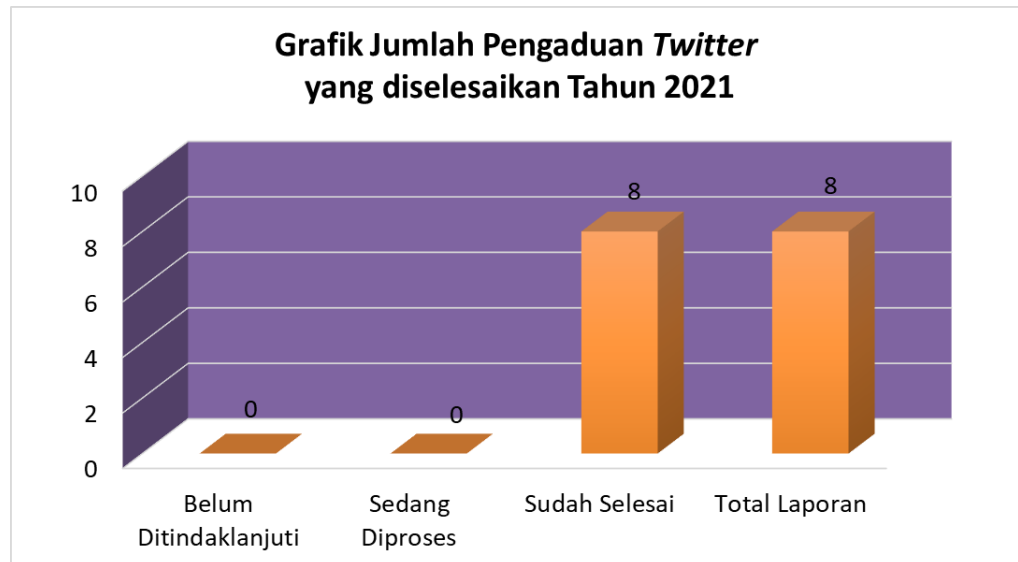


Grafik 10. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang diterima melalui kanal *Twitter*

b. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Dilimpahkan ke Instansi Lain

Jumlah pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari kanal *twitter* ke Instansi Lain sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 1 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

c. **Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang telah diselesaikan** Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal *twitter* sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 8 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.

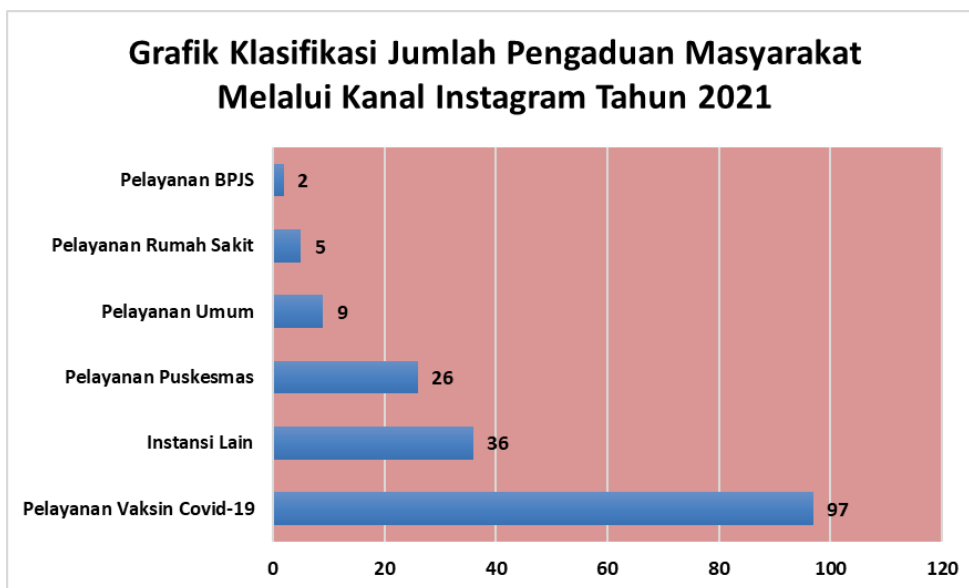


Grafik 11. Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal *Twitter*

2.2. *Instagram*

a. **Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Diterima**

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal *Instagram* sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 175 aduan. Pengaduan Pelayanan Vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 97 aduan. Aduan Pelayanan Vaksin Covid-19 ini terdiri dari sertifikat Vaksin Covid-19, pelayanan aduan Whatsapp sertifikat Vaksin Covid-19, ketersediaan Vaksin Covid-19, jadwal Vaksin Covid-19 dan lainnya yang berkaitan dengan Vaksin Covid-19. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat melalui *Instagram* dapat dilihat dibawah ini.



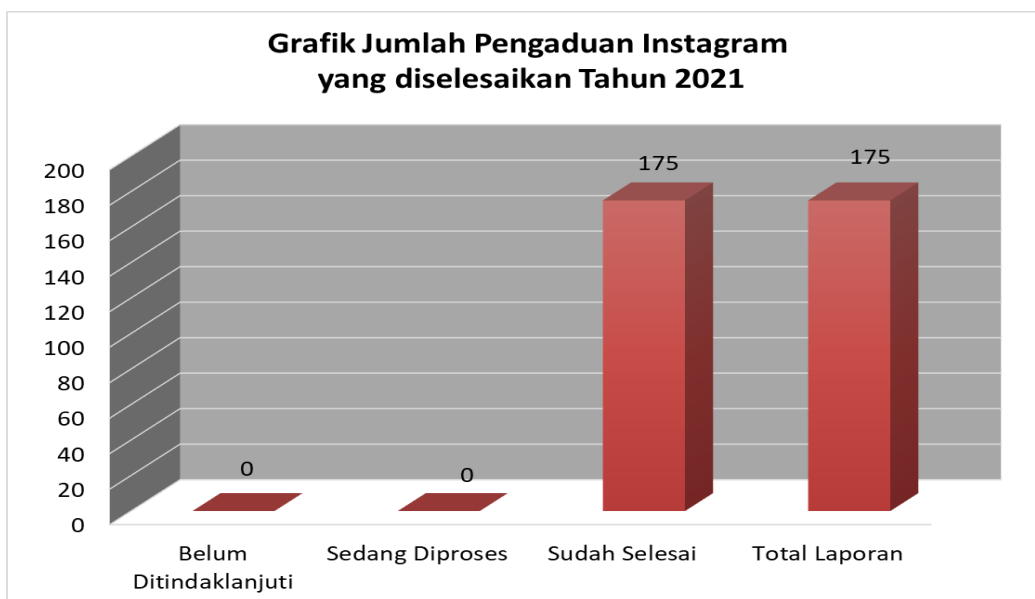
Grafik 12. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang diterima melalui kanal Instagram

b. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Dilimpahkan ke Instansi Lain

Jumlah pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari kanal *Instagram* ke Instansi Lain sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 36 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

c. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang telah diselesaikan

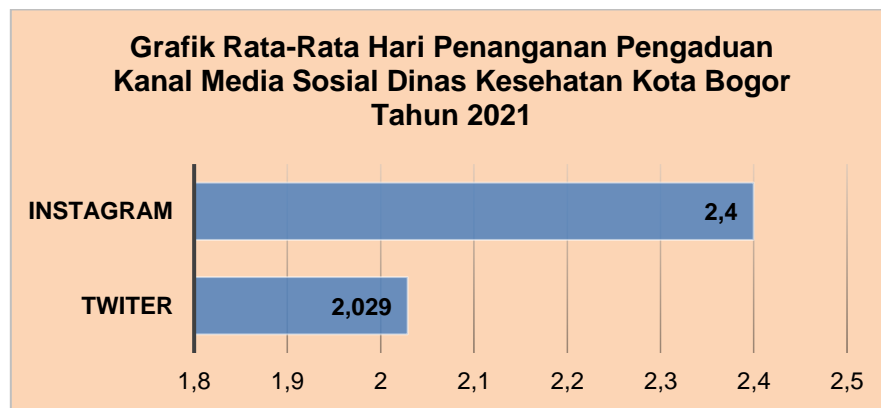
Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal *Instagram* sepanjang Tahun 2021 total sebanyak 175 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.



Grafik 13. Total Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal Instagram

2.3 Penanganan Pengaduan

Tindaklanjut penanganan pengaduan yang masuk melalui *twitter* dan Instagram 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 14. Rata-Rata Hari Penanganan Pengaduan Kanal Media Sosial (Instagram dan Twitter) Tahun 2021

BAB. 3

Kesimpulan

1. Jumlah aduan melalui kanal *website* berjumlah 287 pesan. 272 pesan merupakan pertanyaan informasi dan 15 pesan merupakan aduan masyarakat yang diterima melalui kanal *website*, dilimpahkan ke instansi lain sebanyak 1 aduan. 15 aduan yang masuk sudah diproses dan diselesaikan.
2. Jumlah aduan melalui aplikasi Sibadra berjumlah 85 aduan, pelayanan vaksin covid-19 topik dengan aduan tertinggi sebanyak 21 aduan, pelayanan Puskesmas berjumlah 16 aduan, instansi lain berjumlah 16 aduan, Pelayanan RS berjumlah 9 aduan, Protokol Kesehatan berjumlah 5 aduan, Kasus Covid-19 berjumlah 6 aduan, Pelayanan Kegawatdaruratan sebanyak 4 aduan, pelayanan apotek berjumlah 2 aduan.
3. Jumlah Pengaduan melalui email resmi Dinas Kesehatan (dinkes@kotabogor.go.id) , pelayanan vaksin covid-19 merupakan aduan tertinggi sebanyak 50 aduan, aduan Covid-19 sebanyak 24 aduan dan kegawatdaruratan sebanyak 1 aduan.
4. Jumlah Pengaduan melalui media sosial Dinas Kesehatan, topik pengaduan tertinggi adalah pelayanan Vaksin Covid-19 yaitu *twitter* sebanyak 8 aduan dan *instagram* sebanyak 175 aduan pada topik tersebut.
5. Jika disimpulkan topik tertinggi dari semua kanal resmi maupun media sosial yaitu pada topik Pelayanan Vaksin Covid-19, yang didalamnya terdiri dari pengaduan pelayanan sertifikat vaksin, pendaftaran vaksin, jadwal vaksin dan jenis vaksin. Semua aduan tersebut sudah ditangani dan diselesaikan dalam waktu penyelesaian rata-rata waktupenangan maksimal 2 hari.