

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 Periode Januari – Juli 2023 jumlah aduan masuk melalui kanal *website* berjumlah 5 pesan. Pelayanan vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 5 aduan. Aduan pelayanan vaksin 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 Periode Januari - Juli 2023 yang diterima melalui kanal Website

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

Jumlah pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari kanal Website ke Instansi Lain periode Januari hingga Juli 2023, total sebanyak 0 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 Website sepanjang Periode Januari – Juli 2023 total sebanyak 5 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Periode Januari – Juli 2023 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan meliputi :

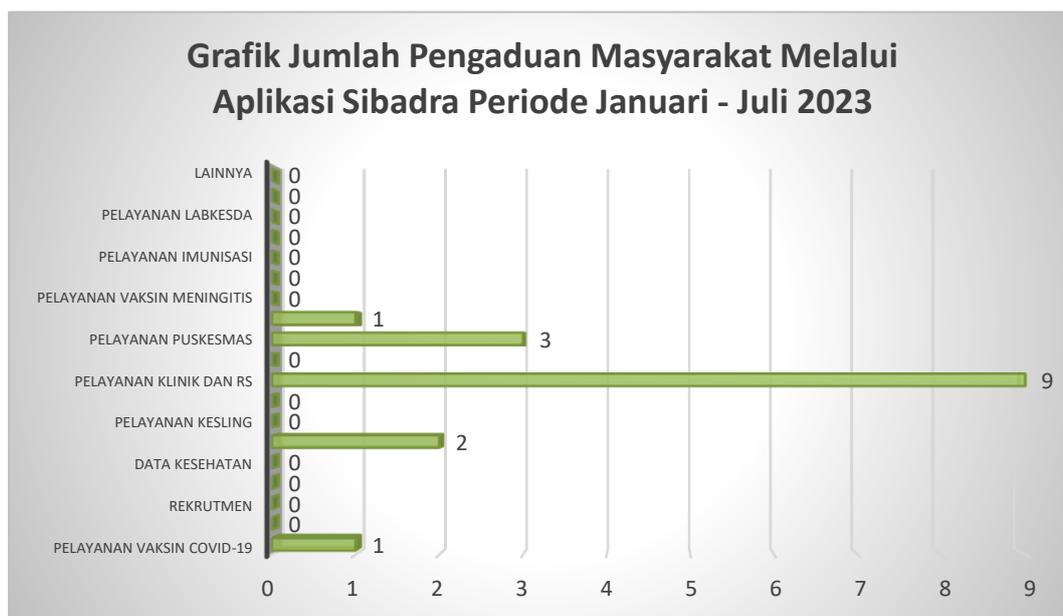


Grafik 2. Jumlah Pengaduan yang diselesaikan Website Periode Januari – Juli 2023

1.2. Sibadra

a. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Diterima

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Sibadra periode Januari hingga Juli 2023 total sebanyak 16 aduan. Pelayanan Klinik dan RS merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 9 aduan. Pelayan



Grafik 3. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Periode Januari- Juli 2023 yang diterima melalui kanal Sibadra

Puskesmas sebanyak 3 aduan, Instansi lain sebanyak 2 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan. Klasifikasi pengaduan dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.

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

Jumlah pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari kanal Sibadra ke Instansi Lain periode Januari hingga Juli 2023, total sebanyak 2 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 periode Januari hingga Juli 2023 total sebanyak 16 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

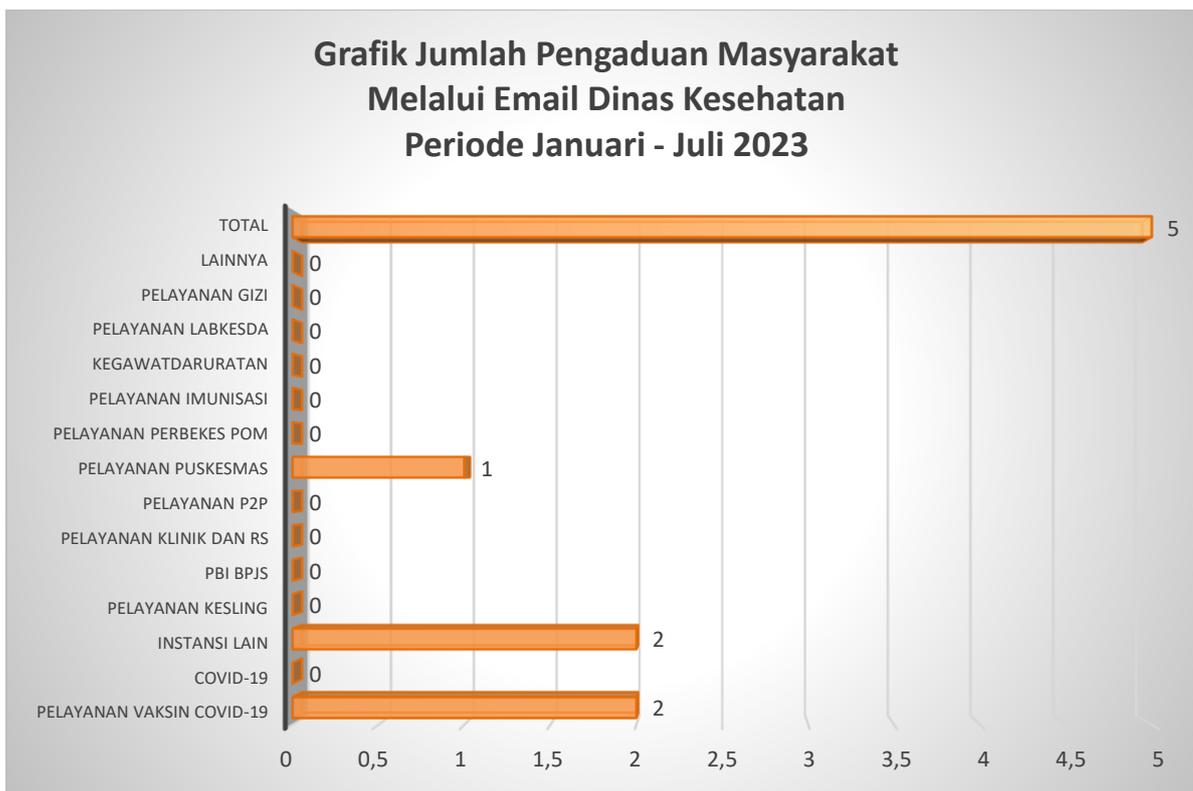


Grafik 4. Total Pengaduan Masyarakat Periode Januari - Juli 2023 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal Sibadra

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 Periode Januari - Juli 2023 total sebanyak 5 aduan. Pelayanan Vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan sebanyak 2 aduan, Pengaduan instansi lain sebanyak 2 aduan dan pelayanan puskesmas sebanyak 1 aduan. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat melalui email dapat dilihat dibawah ini.



Grafik 5. Klasifikasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Periode Januari - Juli 2023 yang diterima Melalui kanal Email

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

Jumlah pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari Email ke Instansi Lain periode Januari hingga Juli 2023, total sebanyak 0 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 Email Periode Januari - Juli 2023 total sebanyak 5 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.

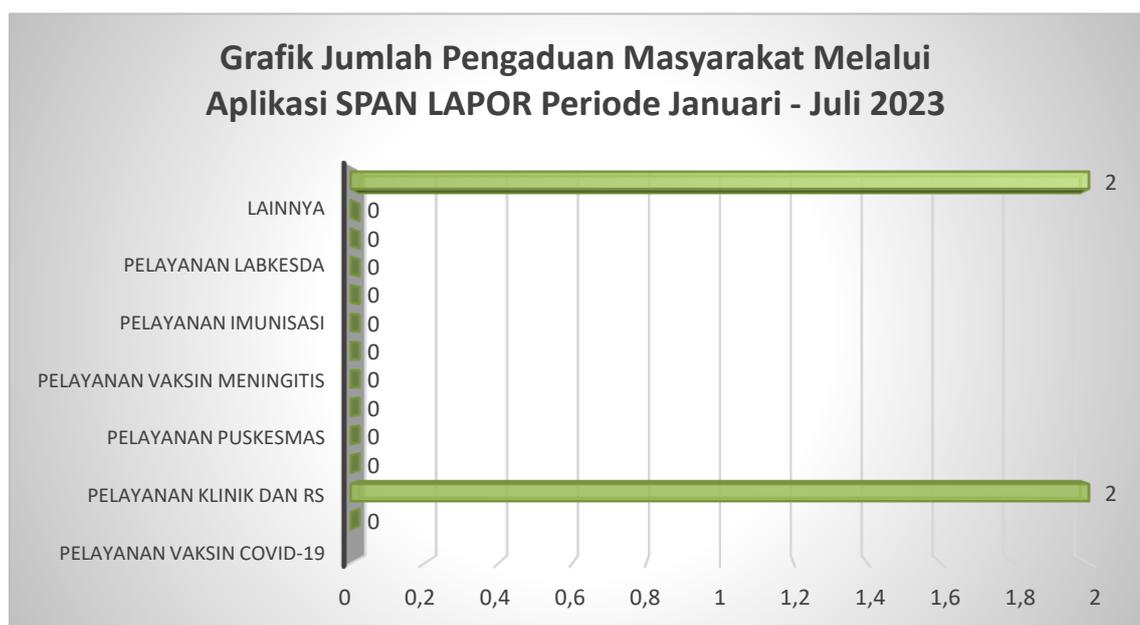


Grafik 6. Jumlah Pengaduan Masyarakat Periode Januari - Juli 2023 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal Email Dinas Kesehatan

1.4. SPAN LAPOR

a. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Diterima

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Aplikasi SPAN Laporan sepanjang Periode Januari-Juli 2023 total sebanyak 2 aduan. Pelayanan Klinik dan RS merupakan topik dengan aduan sebanyak 2 aduan. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat melalui email dapat dilihat dibawah ini.



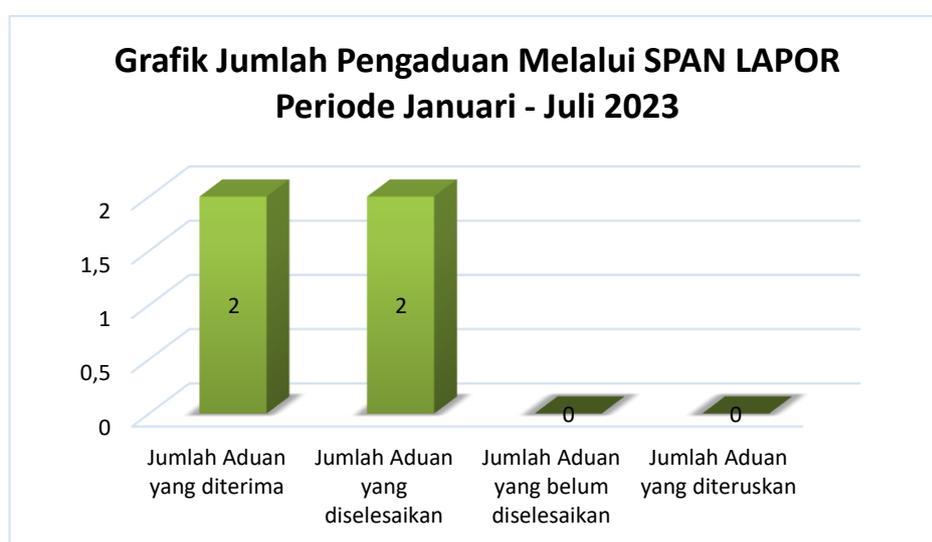
Grafik 7. Klasifikasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Periode Januari - Juli 2023 yang diterima Melalui Aplikasi SPAN Laporan

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

Jumlah pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari kanal SPAN Lapor ke Instansi Lain periode Januari hingga Juli 2023, total sebanyak 0 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

c. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang telah diselesaikan

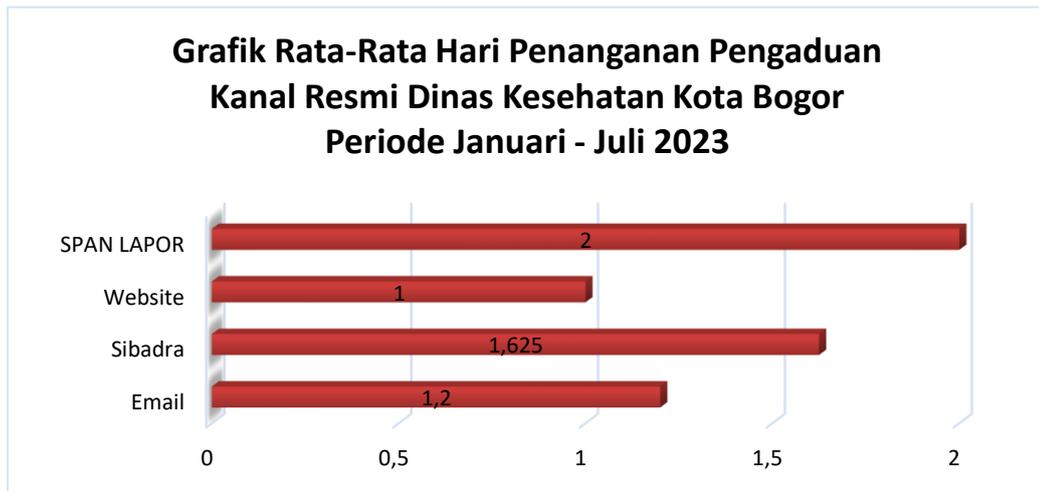
Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui Aplikasi SPAN Lapor Periode Januari- Juli 2023 total sebanyak 2 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.



Grafik 8. Jumlah Pengaduan Masyarakat Periode Januari- Juli 2023 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal Email Dinas Kesehatan

1.5. Penanganan Pengaduan

Tindaklanjut penanganan pengaduan yang masuk melalui email dinkes@kotabogor.go.id, aplikasi sibadra, span lapor 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
Periode Januari – Juli 2023

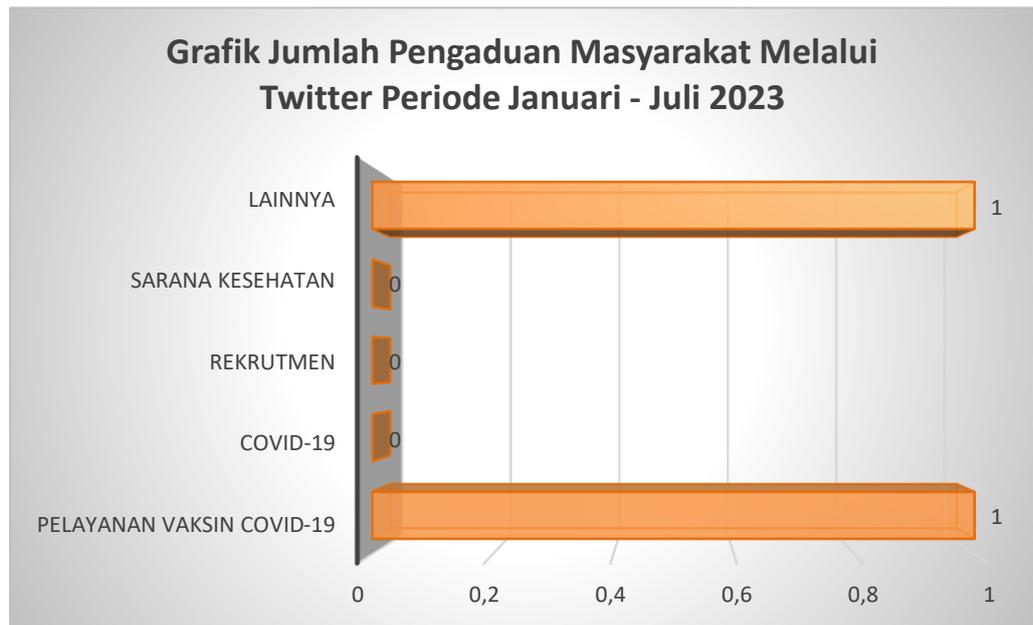
BAB. 2

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 Periode Januari – Juli 2023 total sebanyak 2 aduan. Pengaduan Pelayanan Vaksin Covid-19 sebanyak 1 aduan dan Pengaduan Lainnya sebanyak 1 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. Aduan lainnya terkait surat istitha'ah untuk Calon Jamaah Haji. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat melalui *twitter* dapat dilihat dibawah ini.



Grafik 10. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Periode Januari – Juli 2023 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 periode Januari hingga Juli 2023, total sebanyak 0 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 Periode Januari – Juli 2023 total sebanyak 2 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.

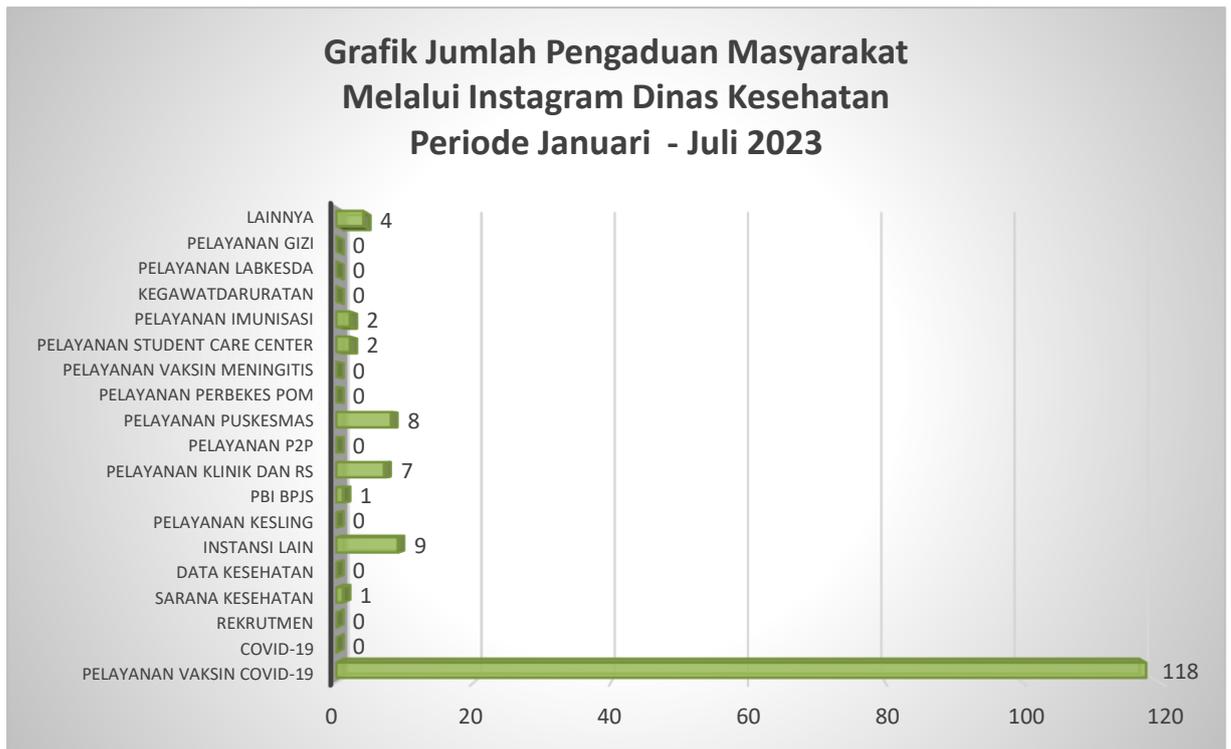


Grafik 11. Jumlah Pengaduan Masyarakat Periode Januari – Juli 2023 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal *Twitter*

2.2. Instagram

a. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang Diterima

Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Instagram sepanjang Periode Januari – Juli 2023 total sebanyak 152 aduan. Pengaduan Pelayanan Vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 118 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.



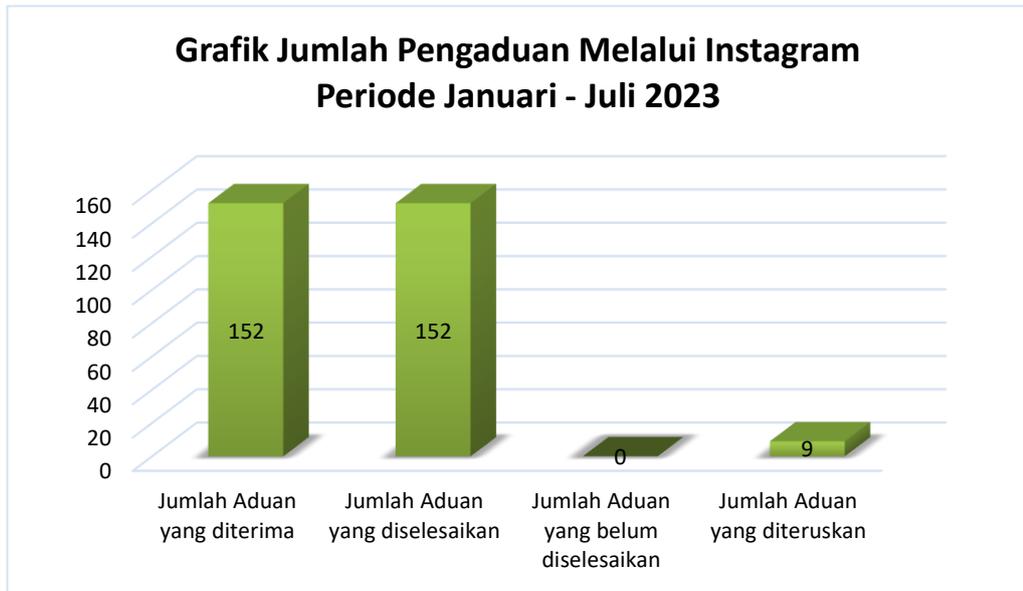
Grafik 12. Klasifikasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2021 yang diterima melalui kanal Instagram

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

Jumlah pengaduan masyarakat yang dilimpahkan dari kanal *Instagram* ke Instansi Lain sepanjang Periode Januari – Juli 2023 total sebanyak 9 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

c. Data Jumlah dan Klasifikasi Pengaduan Masyarakat yang telah diselesaikan

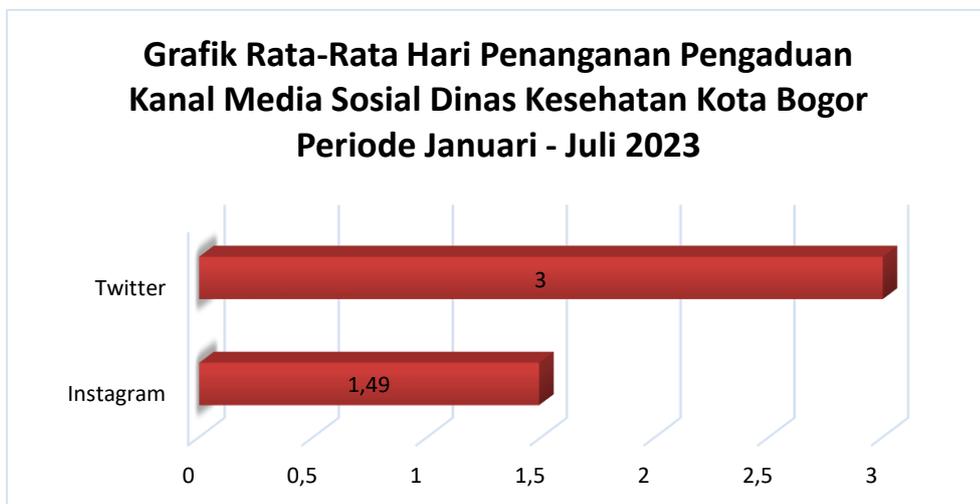
Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal *Instagram* sepanjang Periode Januari – Juli 2023 total sebanyak 152 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan, dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.



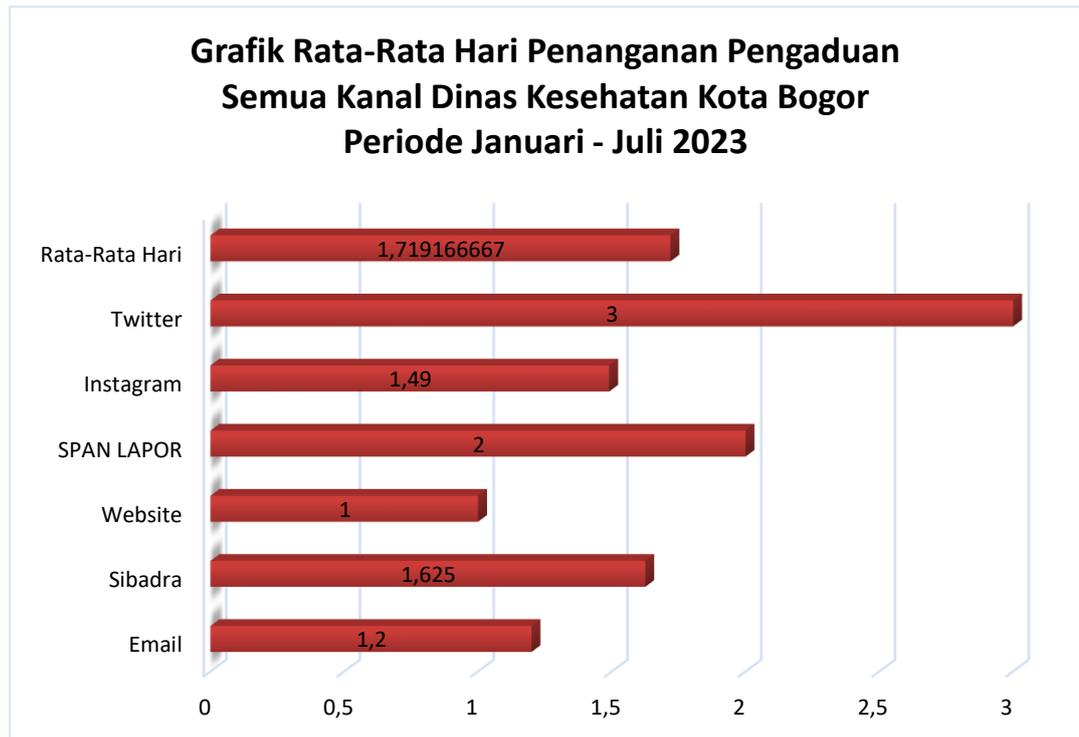
Grafik 13. Total Pengaduan Masyarakat Periode Januari – Juli 2023 yang telah ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui kanal Instagram

2.3 Penanganan Pengaduan

Tindakan lanjut penanganan pengaduan yang masuk melalui *twitter* dan Instagram ditindaklanjuti paling lama 3 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) Periode Januari – Juli 2023



Grafik 15. Rata-Rata Hari Penanganan Pengaduan Kanal Semua Kanal Dinas Kesehatan Kota Bogor Periode Januari – Juli 2023

BAB. 3

Kesimpulan

1. Selama Periode Januari – Juli 2023 jumlah aduan masuk melalui kanal *website* berjumlah 5 pesan. 5 aduan yang masuk sudah diproses dan diselesaikan.
2. Jumlah aduan melalui aplikasi Sibadra berjumlah 16 aduan, Pelayanan Klinik dan RS merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 9 aduan. Pelayanan Puskesmas sebanyak 3 aduan, Instansi lain sebanyak 2 aduan. Semua pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan diselesaikan.
3. Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Email (dinkes@kotabogor.go.id) sepanjang Periode Januari- Juli 2023 total sebanyak 5 aduan. Pelayanan Vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan sebanyak 2 aduan, Pengaduan instansi lain sebanyak 2 aduan dan pelayanan puskesmas sebanyak 1 aduan.
4. Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Aplikasi SPAN Lapor sepanjang Periode Januari-Juli 2023 total sebanyak 2 aduan. Pelayanan Klinik dan RS merupakan topik dengan aduan sebanyak 2 aduan.
5. Jumlah Pengaduan melalui media sosial Dinas Kesehatan, Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal *Twitter* sepanjang Periode Januari – Juli 2023 total sebanyak 2 aduan. Pengaduan Pelayanan Vaksin Covid-19 sebanyak 1 aduan dan Pengaduan Lainnya sebanyak 1 aduan.
6. Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal Instagram sepanjang Periode Januari – Juli 2023 total sebanyak 152 aduan. Pengaduan Pelayanan Vaksin Covid-19 merupakan topik dengan aduan tertinggi sebanyak 118 aduan.
7. 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 waktu penanganan maksimal 2 hari.