LAMPIRAN IV KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA DEPOK
NOMOR : 440/0068 /Kpts/I/2022
TANGGAL : 5 Januari 2022

STANDAR PELAYANAN

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarkat yang mengadu : 1. Warga Negara Indonesia; 2. Menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan Dinas Kesehatan : a. Melalui aplikasi Depok Single Window atau Aplikasi SIGAP Depok. Dapat di download melalui Play Store dan App Store; b. Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! (lapor.go.id); c. Melalui Media Sosial Resmi Dinas Kesehatan Kota Depok: - Website Dinas Kesehatan : https://dinkes.depok.go.id - Email : dinkes@depok.go.id - Instagram dan twitter : @dinkeskotadepok

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 Keterangan : 1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan : • Depok Single Window • SP4AN-LAPOR (lapor.go.id) • Sosial Media Dinas Kesehatan : Web : dinkes.depok.go.id Email : dinkes@depok.go.id Instagram dan Twitter : @dinkeskotadepok 2. Operator Pengaduan menerima pengaduan. Petugas akan mencatat dan segera merespon pengaduan. 3. Operator Pengaduan akan memverifikasi pengaduan dan akan menyampaikan kepada pejabat/unit yang berwenang. 4. Unit yang berwenang menindaklanjuti pengaduan. 5. Setelah pengaduan ditindaklanjuti, Operator

		Pengaduan akan menyampaikan hasil tindak lanjut melalui kanal pengaduan yang digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses penyelesaian pengaduan dilakukan setelah operator pengaduan menerima pengaduan dari kanal pengaduan; 2. Waktu penyelesaian Pengaduan terdiri : a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normative maksimal diselesaikan dalam 10 (sepuluh) hari kerja; b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja; 3. Tanggapan/jawaban tindak lanjut pengaduan disampaikan melalui kanal pengaduan dimana masyarakat menyampaikan pengaduan tersebut.
4.	Biaya/tarif	Pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Dalam rangka memenuhi pengaduan masyarakat,
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Melalui kanal pengaduan : • Depok Single Window • SP4AN-LAPOR (lapor.go.id) • Sosial Media Dinas Kesehatan : - Web : dinkes.depok.go.id - Email : dinkes@depok.go.id - Instagram dan Twitter : @dinkeskotadepok

PENUNJANG STANDAR LAYANAN INFORMASI		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008;

		3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik; 5. Peraturan Walikota Depok Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik; 6. Peraturan Walikota Depok Nomor 45 Tahun 2018 Perubahan Atas Peraturan Walikota Depok Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik ;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik dan pengaduan, yang dilengkapi fasilitas Meja; Kursi; Formulir Permohonan Informasi; Formulir Keberatan Atas Pemberian InformasI.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat pengelola pengaduan dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh pejabat fungsional pranata komputer. Untuk operator layanan pemgaduan pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam komunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan langsung oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok selaku Pembina Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan PublikDinas Kesehatan Kota Depok
5.	Jumlah pelaksana	19 orang
6.	Jaminan pelayanan	Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Depok memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan dan kebijakan layanan publik Pemerintah Kota Depok

7.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala oleh Tim Pengelola Pengaduan Layanan Publik Dinas Kesehatan Kota Depok dan PPID Utama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.