

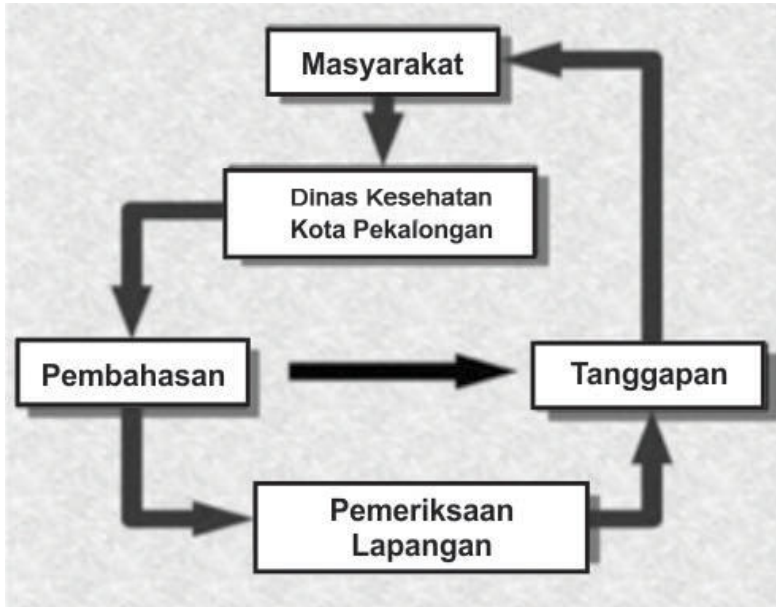


PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN DINAS KESEHATAN

Jalan Jetayu Nomor 4 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51114 Telepon (0285) 421972 Faksimile (0285) 421972
Pos-el: dinkespekalongan@gmail.com Laman: <https://dinkes.pekalongankota.go.id/>

ALUR DAN MEKANISME PENGADUAN

A. PENGADUAN LANGSUNG



Masyarakat	: Menyampaikan Pengaduan melalui Laporan Langsung, Kotak Pengaduan, Telepon, Media Sosial, Internet/Website.
Dinkes Kota Pekalongan	: Menerima Pengaduan masyarakat.
Pembahasan	: Untuk menganalisa penyebab dengan melibatkan Dinas Teknis terkait. bila diperlukan.
Pemeriksaan Lapangan	: Melakukan tindakan dan verifikasi.
Tanggapan	: Menetapkan tindakan dan memberikan informasi pada pengadu/pemohon.

B. PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

1. Melalui Google Form

- Pelanggan menyampaikan Pengaduan melalui tautan berikut ini : bit.ly/aduandinkes
- Pengaduan disampaikan ke Tim Pengaduan dijawab maksimal 1 x 24 jam
- Jawaban disampaikan melalui media yang dipakai oleh para pemohon sms/ telepon/ email.
- Apabila belum bisa selesai maka pemohon bisa bertemu langsung dengan Tim Pengaduan sampai mendapatkan solusi

2. Melalui Media Sosial Resmi Dinas Kesehatan

- Pelanggan menyampaikan Pengaduan melalui pesan yang ada pada Facebook, Twitter dan Instagram

- b. Akun resmi media sosial Dinas Kesehatan adalah sebagai berikut:
 - 1) Facebook : dinkeskotapekalongan
 - 2) Twitter : pkl_dinkes
 - 3) Instagram : dinkeskotapekalongan
- c. Pengaduan disampaikan ke Tim Pengaduan dijawab maksimal 1 x 24 jam
- d. Jawaban disampaikan melalui media yang dipakai oleh para pemohon Facebook/ Twitter / Instagram
- e. Apabila belum bisa selesai maka pemohon bisa bertemu langsung dengan Tim Pengaduan sampai mendapatkan solusi

3. Laporgub

- a. Aduan harus disampaikan secara jelas dan lengkap (permasalahan/keluhan, lokasi, dan nomor handphone yg dapat dihubungi).
- b. Aduan dapat disampaikan melalui laporgub.jatengprov.go.id atau aplikasi mobile Laporgub Masyarakat (tersedia di Play Store dan App Store).
- c. Pelapor dapat memantau progres aduan melalui link yang dikirimkan (pada link tersebut terdapat nomor tiket untuk masing-masing aduan)
- d. Cara lain juga dapat melalui menu "Lacak Aduan" pada web laporgub.jatengprov.go.id

4. SP4N-LAPOR!

Kunjungi situs lapor.go.id, gunakan aplikasi mobile, atau melalui SMS ke 1708.

- a. **Pilih Klasifikasi:** Tentukan apakah laporan Anda berupa **Pengaduan**, **Aspirasi**, atau **Permintaan Informasi**.
- b. **Isi Judul & Detail:** Tuliskan judul yang ringkas dan jelaskan kronologi kejadian secara mendetail (apa, di mana, kapan, dan siapa).

- c. **Pilih Instansi:** Pilih instansi tujuan yang berwenang (jika tahu). Jika tidak, sistem akan membantu mendisposisikan.
- d. **Pilih Kategori:** Masukkan kategori laporan (misal: Infrastruktur, Pendidikan, atau Kesehatan).

5. **Lapor Ajib**



Lapor Ajib, singkatan dari nama kedua pemimpin Kota Pekalongan, Aaf Djunaid (Wali Kota) dan Ibu Balgis (Wakil Wali Kota).

- **Platform:** Kanal pengaduan berbasis WhatsApp.
- **Nomor WhatsApp:** 081 6644 000.
- **Informasi yang harus disertakan dalam laporan:**
 - a. Identitas pengadu
 - b. Substansi atau isi pengaduan
 - c. Pihak yang terlibat
 - d. Waktu, tempat, dan kronologi kejadian
 - e. Bukti pendukung (foto dan/atau video jika tersedia)
 - f. Bahasa yang baik, benar, sopan, dan santun

Pekalongan, 25 Februari 2026
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Pekalongan



PUJI WINARTI, S.K.M., M.Kes.
Pembina Utama Muda
NIP. 197005021995012001

FORMULIR PENGADUAN

DIISI OLEH PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

Tanggal Penerimaan :

Nomor Aduan :

DIISI OLEH PELAPOR

Melalui sarana pengaduan ini, pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan, kritik, saran, dan masukan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada (Nama UPP) Kota Pekalongan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan di bawah ini secara lengkap agar petugas kami dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan. Apabila data yang dituliskan pada formulir tidak benar, pengaduan yang disampaikan tidak akan diproses lebih lanjut.

IDENTITAS :

Nama :

Alamat :

Usia :

Pekerjaan :

No. Telp/HP :

URAIAN PENGADUAN :

.....
.....
.....
.....
.....

DOKUMEN PENDUKUNG :

1.

2.

3.

4.

Pekalongan, 20...

Yang melapor,

(.....)

REKAP PENGADUAN
DINAS KESEHATAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2026

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Durasi atau Lama Penyelesaian Pengaduan
Januari 2026							
			NIHIL				
Februari 2025							
1	IMMA	WA	Permisi selamat siang maaf mau menanyakan persyaratan sarana prasarana pengurusan perijinan apotek baru menurut Dinkes kota Pekalongan seperti apa ya trimakasih banyak, Maaf Bapak/ibu untuk melengkapi sarana prasarana kelengkapan apotek apakah boleh menggunakan timbangan analitik seperti ini?	02 februari 2026	Utk persyaratan sarana prasarana perizinan Apotek, kami mengacu pada : 1. Permenkes No.17 Th 2024, 2. Permenkes No 11 Th 2025, Pada Permenkes No.17 Th 2024 ada checklist utk sarpras & peralatan, Di Permenkes No.11 Th 2025 ada penjelasan dokumen persyaratan apa saja yang harus diunggah melalui OSS RBA, Monggo... Bisa, tdk apa2 asal berfungsi dgn baik	02 Februari 2026	< 1 hari
Total Pengaduan Masuk Tahun 2026: 1Pengaduan							
Total Pengaduan Selesai Tahun 2026 : 1 Pengaduan							

Pekalongan, 24 Februari 2026

Kepala Dinas Kesehatan
Kota Pekalongan


Puji Winarti, S.K.M., M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19700502 199501 2 001