

## BAB III LAPORAN PENGADUAN

### A. Laporan Pengaduan Periode Januari – Maret 2024

NO	TGL	PERMASALAHAN	SOLUSI	MEDIA	CATATAN
1	Selasa, 02 Januari 2024	Kendala registrasi akun spontan	Followup ke tim IT, lakukan set ulang	WhatsApp	Selesai
2	Rabu, 03 Januari 2024	SIPP belum bisa di download dari SPONTAN sejak November	Followup ke tim IT, telah di tindak lanjut pada sistem utk TTE ulang	WhatsApp	Selesai
3	Jum'at, 05 Januari 2024	Saya coba untuk regis akun di spontan, tapi ketika memasukkan kode otp keterangannya sudah expired, padahal lgss sy msukkan dan belum lewat 3 menit. Sudah saya coba berulang kali, mohon bantuannya	disampaikan info ke tim IT dan arahan lanjutan	WhatsApp	Selesai
4	Selasa, 09 Januari 2024	saya mau bikin SIP untuk terapi wicara, namun saat membuat akun di spontan kenapa tidak bisa ya dari tanggal 26 desember saya mencoba membuat akun selalu seperti ini, tulisannya selalu kode OTP expired padahal itu masih ada waktunya. mohon bantuannya	diteruskan ke tim IT urk di tindaklanjut, menyampaikan kembali kpd ybs urk login kembali	WhatsApp	Selesai
5	Kamis, 11 Januari 2024	ijin bertanya saya sudah coba beberapa kali untuk mendaftar online dan buat akun kok diminta kode OTP terus ya?padahal sudah	disampaikan info ke tim IT dan arahan lanjutan	WhatsApp	Selesai

		tepat kodenya			
6	Senin, 22 Januari 2024	mau tanya kenapa ya kak kode OTP selalu expired saya sudah coba berkali" selalu seperti itu	disampaikan info ke tim IT dan arahan lanjutan	WhatsApp	Selesai
7	Kamis, 25 Januari 2024	izin bertanya kak, saya kan mau mendaftar di akun spontan balikpapan mau pengurusan SIP perawat kak, nah pada saat saya mendaftar akun dan dikasih kode otp selalu exp ya kak ? Kenapa ya ? Saya sudah coba sampai 8x kak tetap aja begitu	disampaikan info ke tim IT dan arahan lanjutan	WhatsApp	Selesai
8	Senin, 29 Januari 2024	mohon di bantu saya mau membuat SIP Tenaga gizi Baru mau mendaftar, tetqpi kode OTP yg d kirim semua gagal sdh lebih dari 5x Padahal belum melewati batas waktu yg d tentukan	disampaikan info ke tim IT dan arahan lanjutan	WhatsApp	Selesai
9	Senin, 12 Februari 2024	ingin bertanya mengenai sipp atas nama siti maulida dengan nomor permohonan izin 631/SIPP/11/2023 belum bisa di download, itu bagaimana caranya biar bisa saya download berkasnya ya pak? krna linknya selalu error	Infokan ke tim IT, akun di cek dan set ulang	WhatsApp	Selesai
10	Selasa, 13 Februari 2024	ijin bertanya saya sudah coba beberapa kali untuk mendaftar online dan buat akun kok diminta kode OTP terus ya?padahal sudah	disampaikan info ke tim IT dan arahan lanjutan	WhatsApp	Selesai

		tepat kodenya			
11	Selasa, 20 Februari 2024	mau tanya saya mengajukan permohonan perpanjangan sipp kok gak bisa bisa ya Krn tmn2 yg ED th 2027 kmrn aja berhasil memperbarui sippnya knp skrng g bsa ya	disampaikan info dan arahan lanjutan sesuai keterangan DKK	WhatsApp	Selesai
12	Rabu, 21 Februari 2024	pengajuan permohonan belum ada kabar terbaru	disampaikan info updatenya	WhatsApp	Selesai
13	Senin, 04 Maret 2024	Aq udh upload masih ja di tolak dengan alasan upload SIPP lama. Maunya apa sih, malah mempersulit begini	Diinformasikan penjelasan dari DKK	WhatsApp	Selesai
14	Selasa, 05 Maret 2024	pengajuan SIP saya kenapa ditolak lg ya Gimana caranya bisa perpanjangan tapi ga upload sip lama Itu kan kolom yg wajib diisi merugikan, saya jadi tidak dapat bekerja. kalo perlu saya datang ke kantor dpmppt bawa berkasnya biar ga dengan mudah direject kalo ada yg ga sesuai sampaikan jgn sore2 pak, awal ngurus estimasi jadi tgl 28 ditolak, ngurus lg estimasi jadi tgl 5 ditolak lg, skrg estimasi jadi tgl 9, mungkin abis lebaran baru saya bisa praktek saya sdh ikuti sesuai permintaan Sdh online ujung2nya lama juga	Telah di jelaskan kronologi, dan disampaikan arahan bidang	WhatsApp	Selesai
15	Rabu, 13 Maret	untuk pendaftaran Surat izin	disampaikan	WhatsApp	Selesai

	2024	praktik yang baru kenapa tidak ada pilihannya ya Tapi ga ada pilihannya ya yg barunya saya pencet ga keluar apa2?	info sesuai keterangan bidang		
16	Rabu, 13 Maret 2024	untuk pembuatan sip yang baru ga bisa lewat web ya? Saya liat yg ini cman ada persyaratan aja ,untuk daftar ga ada pilihannya? Atau gimna ya? Di pengajuan permohonan izin juga hanya ada pencabutan sip saja yg barunya	Dipandu Langkah-langkah pengajuan via SPONTAN	WhatsApp	Selesai
17	Kamis, 14 Maret 2024	Ini saya sudah Update lagi iya berkasnya Kemrin dulu di suruh upload SIP ke-1 sebagai syarat permohonan SIP ke-2 pada hal udah saya cabut SIP lama saya yang di RS Siloam. Ini saya pengajuan baru SIP ke-1 untuk di RS Pertamina Mba/Mas SIPTTK lama saya udah saya upload di menu Nomor SIPTKK Pertama sma tanggal berlakunya smpai kapan	disampaikan info jika permohonan masih berada di akun dinkes, telah di follow up	WhatsApp	Selesai
18	Kamis, 14 Maret 2024	Bgini lagi catatannya, bikin bolak-balik orang ngurusnya. Kmrin nggak diupload disuruh upload pada hal jelas2 sudah dicabut SIPTTKnya. Sekarang sudah di upload disuruh hapus. Plinplan banget siii pengurusnya	disampaikan info sesuai keterangan Dinkes	WhatsApp	Selesai
19	Senin, 18 Maret	Mau menindak lanjuti masalah	telah ditindak	WhatsApp	Selesai

	2024	email kemarin apakah ada informasi lebih lanjut Apa saya langsung datang saja ke DPMTSP nya ya.. Saya khawatir utk selanjut nya utk proses pembuatan ijin akan di persulit	lanjut oleh tim IT, set ulang akun		
20	Senin, 18 Maret 2024	izin bertanya untuk kelanjutan proses SIP saya bagaimana ya? di tunggu untuk informasinya ya. karena sangat dibutuhkan cepat ini sudah lewat tanggal perkiraan jadinya pak/bu	Follow up ke bidang, disampaikan arahan bidang	WhatsApp	Selesai
21	Rabu, 27 Maret 2024	untuk masalah skp saya yg tidak ditemukan di link kemkes, apakah tidak bisa digantikan dg STR seperti yg tertera di website kemkes tersebut Jadi bagaimana solusinya Dg argument DPMPTSP balikpapan tidak bersedia memperpanjang SIP saya karena kendala administrasi? Kalau mau dibaca dan dicermati ini adalah solusi yg diberikan oleh kemkes jika data SKP tidak ditemukan dapat dg diganti dg STR Perlu diingat ini adalah sistem baru dan kita juga tahu biasanya jika ada sistem baru pasti ada kendala di sana sini. Sebenarnya dari kemkes sudah ada solusi untuk masalah	disampaikan info dan arahan lanjutan oleh bidang	WhatsApp	Selesai

		tsb dapat diganti dg STR Tinggal yg di level bawah bisa memahaminya / tidak Solusi STR ini berasal dari link <a href="https://skp.kemkes.go.id/">https://skp.kemkes.go.id/</a> ketika kita mencari data dan tidak ditemukan			
--	--	---	--	--	--

Balikpapan, Maret 2024

KETUA TIM PENGADUAN DAN  
LAYANAN INFORMASI



KRISNA ADITAMA ASHARI