



PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG

DINAS SOSIAL

Jl. D.I Panjaitan Km. X Komp. Embung Fatimah Perum Taman Seraya Telp/Fax (0771) 442185
E-Mail : dinsoskotatanjungpinang@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA TANJUNGPINANG NOMOR 36 TAHUN 2024

TENTANG TIM DAN PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA TANJUNGPINANG

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggaraan pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 27 ayat (1) dan Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu menetapkan pengelola pengaduan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Tanjungpinang tentang Tim dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kota Tanjungpinang.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tanjungpinang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4112);
- b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- i. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
- j. Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tanjungpinang (Lembaran Daerah Kota Tanjungpinang Tahun 2016 Nomor 11);

- k. Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 35 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 49 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial;
- l. Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pedoman dan Evaluasi Standar Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

PERTAMA : Penetapan Tim dan Prosedur Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik pada Dinas Sosial Kota Tanjungpinang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan I ini.

KEDUA : Tim Pelayanan Pengaduan Publik sebagaimana dimaksud pada DIKTUM PERTAMA, mempunyai tugas :

1. Pembina

Membina dan Menetapkan Kebijakan Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

2. Penanggung Jawab

Bertanggung jawab atas penanganan dan pengaduan masyarakat dan penyelesaian Hasilnya

3. Ketua

Melaksanakan kebijakan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat mengarahkan sekretaris dan anggota. Memimpin dan melaksanakan pertemuan dengan tim dalam membahas tindak lanjut dan melaporkan secara berkala kepada penanggung jawab pengaduan yang diterima, ditindaklanjuti serta kendala kendala atau solusi yang dihadapi dalam penanganannya

4. Sekretaris

Menerima, menghimpun, memilih dan mengelola, mempersiapkan bahan rapat, membuat notulen berita acara Konsep, rekomendasi tim (tidak boleh bocor) dan laporan penanggung jawab pembina, serta membuat dan menyusun kesimpulan.

5. Anggota

Membantu sekretaris mempersiapkan bahan rapat. Bertanggung jawab meneliti dan mengkaji serta mengambil kesimpulan pengaduan masyarakat. Berpartisipasi dalam tim dan memberikan saran dalam penanganan pengaduan masyarakat.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Sosial Kota Tanjungpinang;
- KEEMPAT : Prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud diatas, tercantum dalam Lampiran II keputusan ini;
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan belanja Daerah (APBD) Kota Tanjungpinang melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Sosial Kota Tanjungpinang;
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang

pada tanggal

KEPALA DINAS

ENDANG SUSILAWATI



LAMPIRAN I KEPUTUSAN DINAS SOSIAL KOTA TANJUNGPINANG
NOMOR : 36 TAHUN 2024
TANGGAL : 5 Maret 2024

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA TANJUNGPINANG

- I. Pembina : Kepala Dinas
- II. Penanggung Jawab : Sekretaris Dinas Sosial
- III. Ketua : Kabid Pemberdayaan Sosial dan PFM
- IV. Sekretaris : Penyuluh Sosial Pada Penanganan Fakir Miskin
- V. Anggota :

1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
2.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
3.	JF pada Pelayanan dan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas
4.	JF pada Rehabilitasi Anak
5.	JF pada Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial, Tindak Kekerasan dan Perdagangan Orang
6.	JF pada Perlindungan dan Jaminan Sosial
7.	JF pada Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam dan Sosial
8.	JF pada Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial
9.	JF pada Kelembagaan Sosial
10.	JF pada Pemberdayaan Sosial
11.	3 Penyuluh Sosial
12.	3 Pekerja Sosial
13.	2 Staf Pengadministrasi

KEPALA DINAS

ENDANG SUSILAWATI



LAMPIRAN II KEPUTUSAN DINAS SOSIAL KOTA TANJUNGPINANG

NOMOR : 36 TAHUN 2024

TANGGAL : 5 Maret 2024

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Kantor Dinas Sosial Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Sosial Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau
 - c. SMS/WA : +62 852-7228-3433
 - d. Telepon/Fax : (0771) 29125
 - e. Webside : <http://dinsos.tanjungpinangkota.go.id>
 - f. Email : dinsoskotatanjungpinang@gmail.com

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Ketua : Finaliantry, S.E
2. Sekretaris : Suci Prihartini, S.IP

C. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Sekretaris
2. Kasubbag Tata Usaha
3. Kepala Bidang
4. Kepala Sub Bagian / Kepala Seksi / Jabatan Fungsional

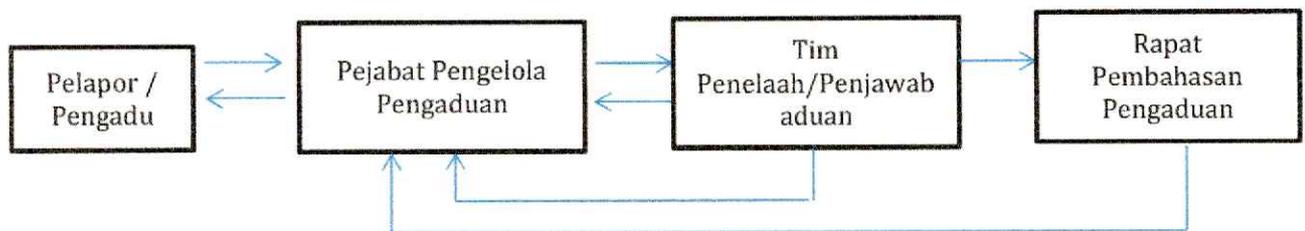
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas Pelapor / Pengadu Jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telpon, webside dan email ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan)
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan selambat-lambatnya 14 hari kerja, 4 pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

H. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon / HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Hasil telaah	:	
Tindak Lanjut	:	


KEPALA DINAS
ENDANG SUSILAWATI

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon / HP	:	
Alamat	:	
e-mail	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Hasil telaah	:	
Tindak Lanjut	:	

Tanjungpinang,202
Pelapor

.....