



KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUBU RAYA
NOMOR : 12 TAHUN 2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KUBU RAYA

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUBU RAYA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu adanya disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
10. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
11. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 112 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi, tugas dan fungsi.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
- c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
- f. Alur Penanganan Pengaduan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e dan f adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Sungai Raya
Pada tanggal 02 Januari 2024

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUBU RAYA,



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
TENTANG PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN
KUBU RAYA
NOMOR : 12 TAHUN 2024
TANGGAL : 02 JANUARI 2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS SOSIL KABUPATEN KUBU
RAYA

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 Kasubbag Umum dan Kepegawaian ;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Kasubbag Umum dan Kepegawaian ;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya ;
 - c. Surat; dengan ditujukan kepada :
Dinas Sosial Kabupaten Kubu Raya
Jalan Ayani II No.A.16
 - d. Hp./Wa. : 085316945677
 - e. <https://dinsos.kuburayakab.go.id/>
 - f. dinassosialkkr@gmail.com

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Kasubbag TU Kepegawaian, Perlengkapan dan Umum
Ira Hindriarsih, S.E
Penata (III/c)
197705232009032002

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Sekretaris
2. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Jaminan Sosial
3. Kepala Bidang Pelayanan Bantuan dan Rehabilitasi Sosial
4. Kepala Sub Bagian Renja dan Keuangan
5. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
6. Penyuluh Sosial Ahli Muda Sub Koordinator Pemberdayaan dan Jaminan Sosial
7. Penyuluh Sosial Ahli Muda Sub Koordinator Perlindungan dan Jaminan Sosial
8. Penyuluh Sosial Ahli Muda Sub Koordinator Pembinaan Sosial dan Pelestarian Nilai Kepahlawanan
9. Penyuluh Sosial Ahli Muda Sub Koordinator Tuna Sosial, Anak dan Korban Napza
10. Penyuluh Sosial Ahli Muda Sub Koordinator Bantuan Sosial dan Korban Bencana Alam
11. Penyuluh Sosial Ahli Muda Sub Koordinator Penyandang Disabilitas, Lanjut Usia dan Orang terlantar

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

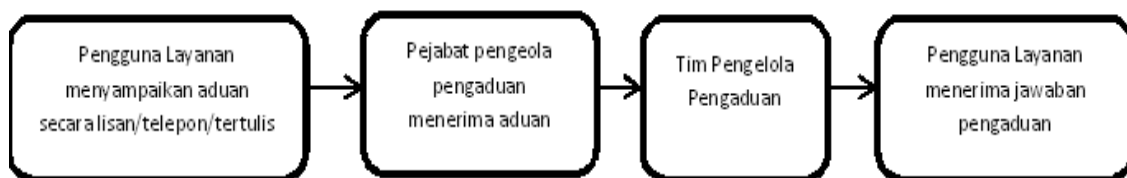
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan :

1 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - 3) WA : 085316945677
 - 4) Email : dinassosialkkr@gmail.com
 - 5) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
- 2 Semua Pengaduan di terima oleh Pejabat Pengaduan
- 3 Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon fax, website dan email kedalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan
- 4 Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/ pembahasan (jika diperlukan)
- 5 Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan /atau pihak terkait
- 6 Pejabat Pengelola Pengaduan mendeokumentasi, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistic/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman /informasi setiap nulannya

F. Alur Penanganan Pengaduan :



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam
- 2) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 3) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 4) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 5) 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	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan di Sungai Raya
Pada tanggal 02 Januari 2024



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUBU RAYA,

WASILUN