



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

DINAS SOSIAL

Jl. Gusti Sulung Lelanang No. 1b Telp (0561) 8108969 Pontianak 78117
Website : dinsos.pontianak.go.id email : dinsos@pontianak.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK NOMOR : 03 /DINSOS/2025

T E N T A N G

PERUBAHAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK NOMOR 16/DINSOS/2023 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK TAHUN 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

- MENIMBANG** :
- Bahwa peningkatan kualitas Pelayanan Publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya sebagai penyedia Pelayanan Publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan Masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan Publik ;
 - Bahwa Peranan Masyarakat selaku pengguna /penerima Pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Publik memerlukan penyediaan Pelayanan Publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar Pelayanan, berdasarkan persamaan Perlakuan dan keterjangkauan Masyarakat ;
 - Bahwa dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Pontianak, maka dipandang perlu untuk diadakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di bidang Sosial.
 - Bahwa untuk melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dalam Surat Keputusan;
 - Bahwa berdasarkan huruf a, b, c dan d tersebut diperlukan pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat.

- MENGINGAT** :
- Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ;
 - Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844) ;

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ;
5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. 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 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Undang -Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi ;
10. Peraturan Walikota Nomor 131 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
12. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 1, Noreg Peraturan Daerah Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat : (1/2021), Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 192);
13. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
14. Peraturan Wali kota Pontianak Nomor 20.2 Tahun 2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 20.2);

MEMUTUSKAN

- PERTAMA** : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menjembatani setiap aspirasi masyarakat dalam menanggapi setiap Pelayanan yang diberikan oleh Kota Pontianak melalui Dinas Sosial Kota Pontianak.
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan masyarakat mengandung unsur mengenai tata cara pengaduan masyarakat, alur pengaduan masyarakat serta unit pengelola pengaduan masyarakat tingkat Dinas Sosial Kota Pontianak;
- KETIGA** : Tata cara dan alur pengaduan Dinas Sosial Kota Pontianak dapat disampaikan melalui lisan dan tertulis sesuai dengan tata cara pengaduan terlampir yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari keputusan ini ;
- KEEMPAT** : Setiap Pengaduan yang masuk harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sehingga dapat diproses sesuai dengan tujuan yang dikehendaki ;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran yang memungkinkan dalam pelaksanaan ini dan dianggap sah menurut peraturan.
- KEENAM**
1. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam keputusan ini akan diatur kemudian.
 2. Segala sesuatu akan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Kepala Dinas Sosial
Kota Pontianak

TRISNAWATI



Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak

Nomor : 03 /DINSOS/2025

Tanggal : 01 April 2025

Tentang : **Perubahan keputusan kepala dinas sosial kota pontianak nomor 16/dinsos/2023 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas sosial kota pontianak tahun 2025**

**Tata Cara Pengaduan Pelayanan Publik
Di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak**

1. Setiap orang yang mengetahui, menduga dan atau menderita kerugian akibat Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun lisan.
2. Pengaduan dapat melalui :
 - a. Telepon Kantor : (0561) 8108969 / 082348631442
 - b. E-mail : dinsos@pontianak.go.id
 - c. Surat : Dinas Sosial Kota Pontianak
Jln. Gusti Sulung Lelanang No. 1 b Kota Pontianak.
3. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis maupun lisan.
4. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka pengadu wajib memberikan informasi sekurang-kurangnya:
 - a. Identitas Pelapor
 - b. Identitas Terlapor
 - c. Waktu Kejadian
 - d. Tempat Kejadian
 - e. Kronologis Kejadian
5. Dan apabila Pengaduan disampaikan secara lisan maupun melalui kotak saran, maka pihak pengadu wajib mencatat dengan mengisi Formulir pengaduan.
6. Selambat-lambatnya dalam jangka empat hari setelah diterimanya Pengaduan Unit Pengelola pengaduan Masyarakat tingkat Dinas Sosial Kota Pontianak wajib untuk :
 - a. Mencatat pengaduan dalam buku pengaduan
 - b. Melakukan telaah dan klarifikasi pengaduan kepada terlapor selambat-lambatnya 4 (Empat)hari sejak diterimanya pengaduan
7. Tindak lanjut pengaduan dapat berupa rekomendasi maupun perbaikan layanan yang akan disampaikan langsung pada terlapor maupun unit kerja terlapor.

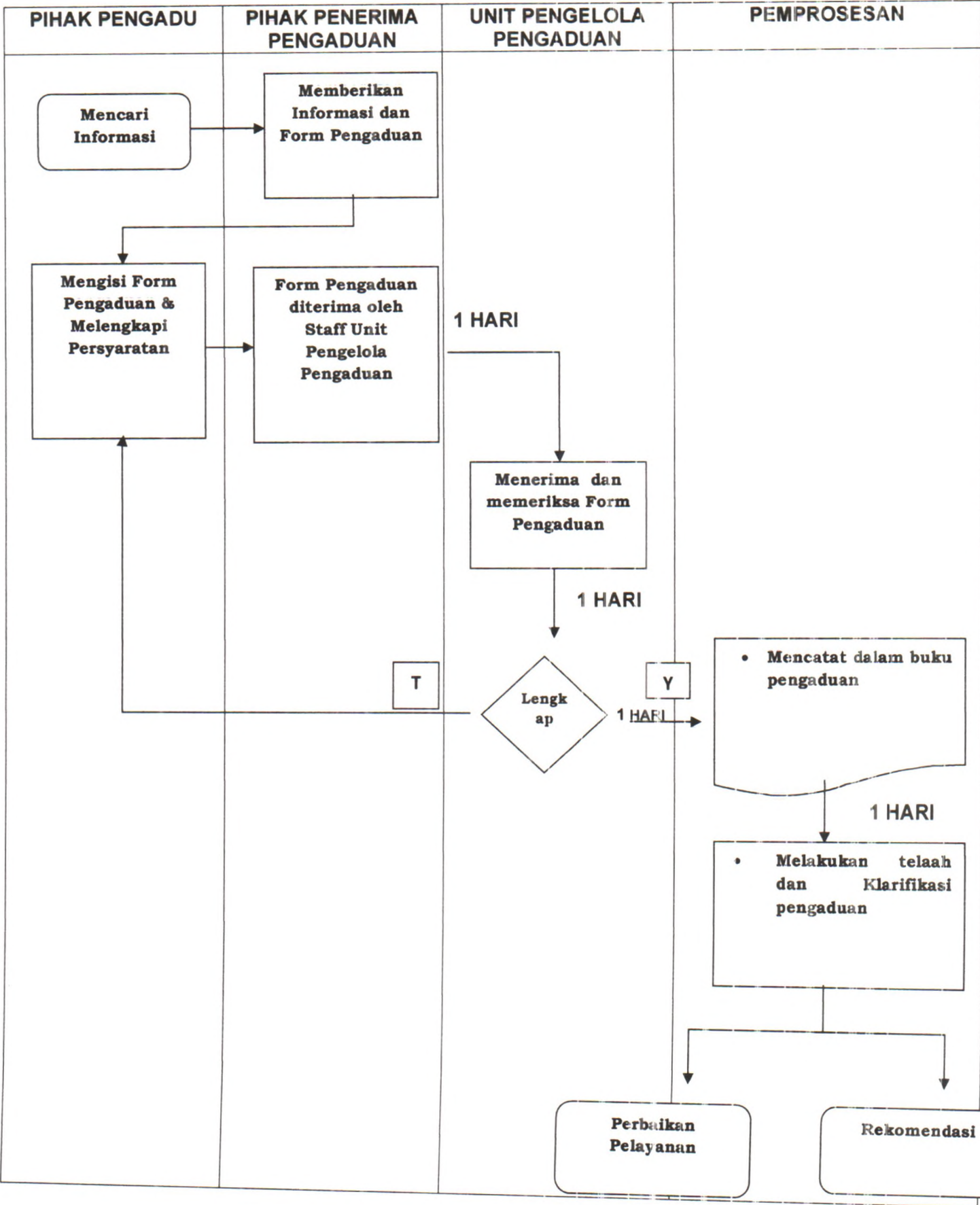
Kepala Dinas Sosial
Kota Pontianak

TRISNAWATI



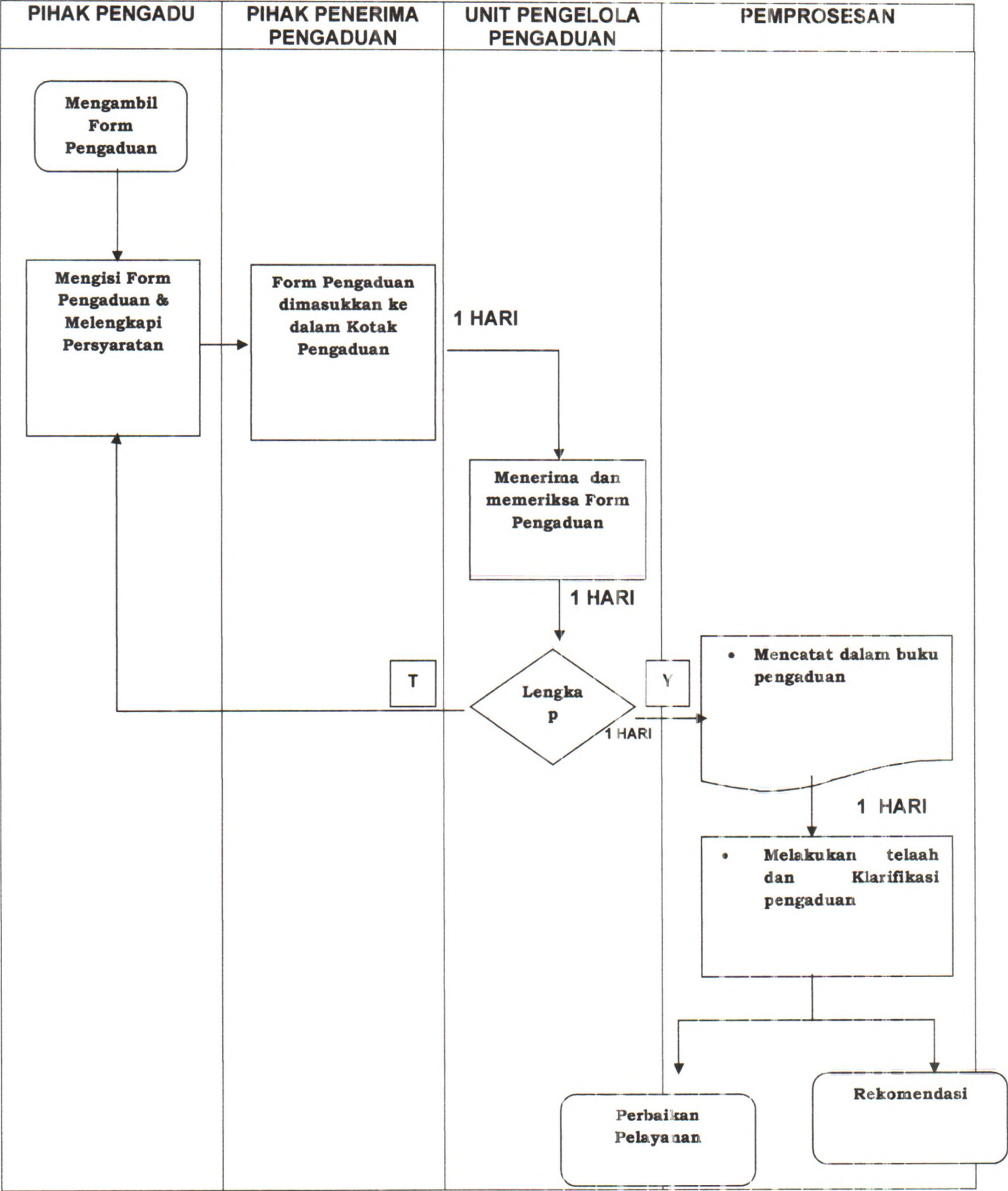
Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak
Nomor : 03 /DINSOS/2025
Tanggal : 01 April 2025
Tentang : Perubahan keputusan kepala dinas sosial kota pontianak nomor 16/dinsos/2023 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas sosial kota pontianak tahun 2025

ALUR PENGADUAN SECARA LISAN



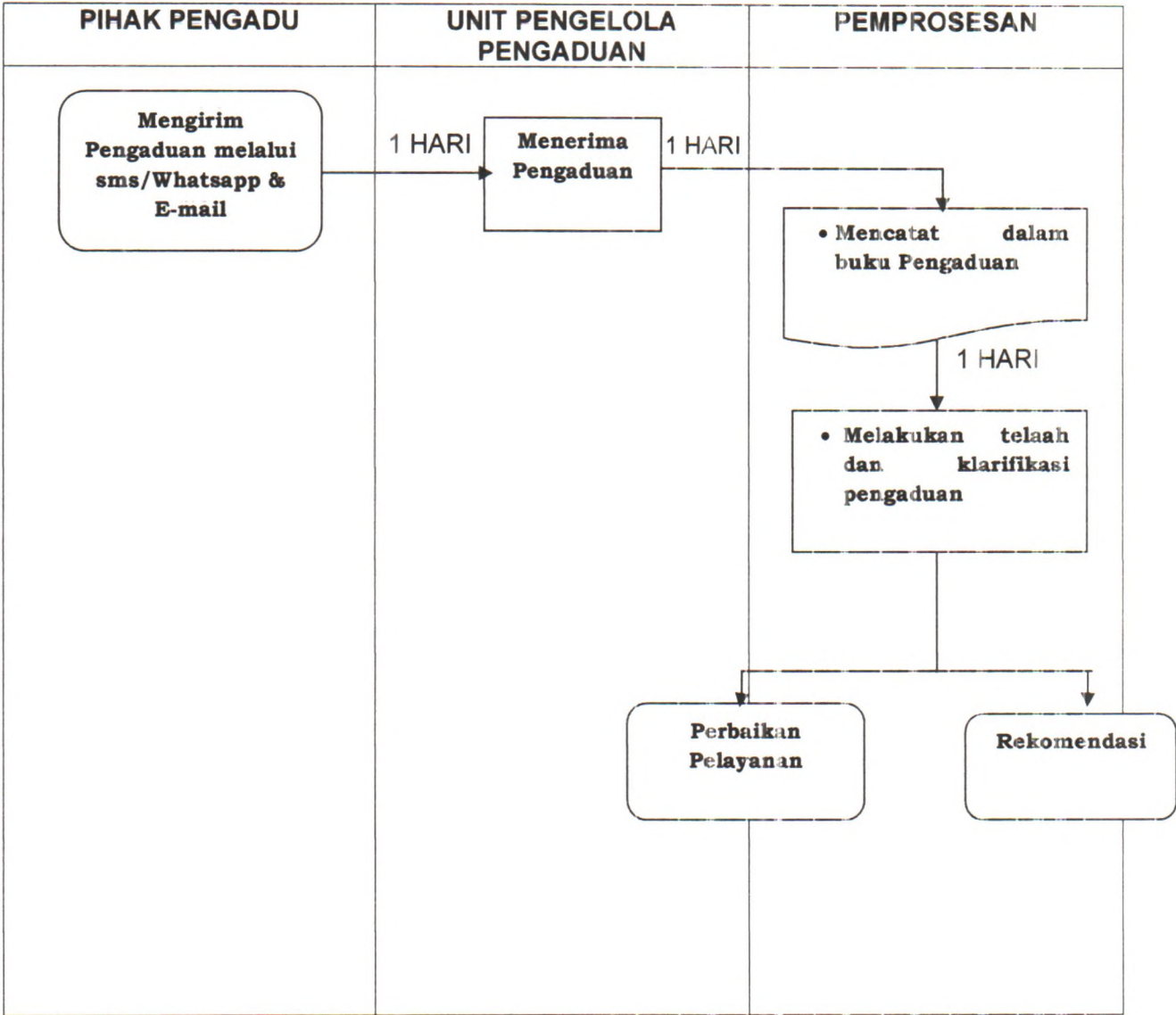
Lampiran III : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak
Nomor : 03 /DINSOS/2025
Tanggal : 01 April 2025
Tentang : Perubahan keputusan kepala dinas sosial kota pontianak nomor 16/dinsos/2023 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas sosial kota pontianak tahun 2025

ALUR PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KONTAK PENGADUAN



Lampiran IV : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak
Nomor : 03 /DINSOS/2025
Tanggal : 01 April 2025
Tentang : Perubahan keputusan kepala dinas sosial kota pontianak nomor 16/dinsos/2023 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas sosial kota pontianak tahun 2025

ALUR PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SMS/WHATSAPP DAN E-MAIL



Lampiran V : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak
Nomor : 03 /DINSOS/2025
Tanggal : 01 April 2025
Tentang : **Perubahan keputusan kepala dinas sosial kota pontianak nomor 16/dinsos/2023 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas sosial kota pontianak tahun 2025**

**SUSUNAN TIM PEJABAT PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK**

No.	Nama/Jabatan	Jabatan dalam Tim
1.	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris	Ketua
3.	Analisis Kebijakan Ahli Muda Umum dan Aparatur	Sekretaris
4.	Penelaah Teknis Kebijakan Bidang Perencanaan dan Keuangan	Koordinator SPAN LAPOR!
5.	Pengolah Data dan Informasi umum dan Aparatur	Koordinator Pengaduan SMS dan Whatsapp
6.	Pranata Komputer Terampil Umum dan Aparatur	Koordinator Sosial Media (Website,Instagram,Facebook dan Email)
7.	Penyuluh Sosial Ahli Pertama Bidang Pemberdayaan Sosial	Staff Pengaduan
8.	Pekerja Sosial Ahli Pertama Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial	Staff Pengaduan
9.	Pekerja Sosial Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial	Staff Pengaduan

Kepala Dinas Sosial
Kota Pontianak

TRISNAWATI



Lampiran VI : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak
Nomor : 03 /DINSOS/2025
Tanggal : 01 April 2025
Tentang : Perubahan keputusan kepala dinas sosial kota pontianak nomor 16/dinsos/2023 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan dinas sosial kota pontianak tahun 2025

URAIAN TUGAS PEJABAT PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

NO.	JABATAN	URAIAN TUGAS
1.	Penanggung Jawab	- Menetapkan kebijakan strategis dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat. - Mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan tugas tim Pejabat Pengelola Pengaduan. - Memberikan keputusan akhir terhadap tindak lanjut pengaduan yang bersifat penting atau berdampak luas. - Mengesahkan laporan hasil penanganan pengaduan yang disusun setiap 3 (tiga) bulan sekali.
2.	Ketua	- Memimpin pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan di lingkungan Dinas. - Mengkoordinasikan seluruh koordinator pengaduan sesuai kanal (sosial media, offline dan SPAN LAPOR!). - Melakukan evaluasi terhadap efektifitas penanganan pengaduan. - Menyampaikan laporann triwulan hasil penanganan pengaduan kepada Penanggung Jawab.
3.	Sekretaris	- Mengelola administrasi penerimaan, pencatatan dan arsip pengaduan. - Menyusun laporan rekapitulasi pengaduan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali. - Menyusun agenda rapat evaluasi tim dan mengatur komunikasi internal antar koordinator - Membantu Ketua dalam penyusunan laporan dan rekomendasi perbaikan layanan publik.
4.	Koordinator SPAN LAPOR!	- Mengelola seluruh laporan yang masuk melalui sistem SPAN LAPOR! - Melakukan verifikasi awal terhadap isi laporan sebelum diteruskan ke bidang terkait. - Memastikan tindak lanjut dilaksanakan sesuai tenggat waktu yang ditentukan system. - Menyusun rekap laporan hasil penanganan pengaduan SPAN LAPOR! Setiap bulan. - Menyampaikan laporan konsolidasi kepada Sekretaris untuk dimasukkan ke dalam laporan triwulan.
5.	Koordinator Pengaduan Sosial Media	- Menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan melalui akun media sosial resmi Dinas. - Melakukan klasifikasi pengaduan sesuai jenis dan urgensinya

		• Berkoordinasi dengan bidang terkait untuk menindaklanjuti pengaduan. • Menyampaikan hasil tindak lanjut dan klarifikasi kepada pelapor melalui media sosial. • Melaporkan rekapitulasi pengaduan sosial media kepada Sekretaris setiap bulan untuk digabung dalam laporan triwulanan.
6.	Koordinator Pengaduan Offline	• Menerima pengaduan melalui surat, tatap muka atau kontak saran • Melakukan pencatatan dan pengarsipan setiap pengaduan yang diterima. • Menyampaikan pengaduan kepada bidang/unit terkait untuk ditindaklanjuti. • Menyusun laporan hasil pengaduan offline secara berkala untuk dilaporkan kepada Sekretaris
	Staff Pengaduan	• Membantu proses administrasi, entri data dan dokumentasi seluruh jenis pengaduan. • Menyusun daftar rekapitulasi laporan dari masing-masing coordinator. • Mengarsipkan hasil tindak lanjut dan dokumen pendukung penanganan pengaduan. • Membantu Sekretaris dalam penyusunan laporan triwulan dan dokumentasi laporan akhir tahun.


 Kepala Dinas Sosial
 Kota Pontianak
 TRISNAWATI