



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

DINAS SOSIAL

Jalan Gusti Sulung Lelanang No. 1 b Telp (0561) 732634, 733787
PONTIANAK 78117

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK NOMOR : 16 /DINSOS/2023

T E N T A N G PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK TAHUN 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

- MENIMBANG** :
- a. 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 ;
 - b. 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 ;
 - c. Bahwa dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Pontianak, maka dipandang perlu untuk diadakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibidang Sosial.
 - d. Bahwa untuk melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan dalam Surat Keputusan;
 - e. Bahwa berdasarkan huruf a, b, c dan d tersebut diperlukan pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat.
- MENINGAT** :
1. 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) ;
 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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 25/KEP/M.PAN/2 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum;
 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
 6. Peraturan Walikota Nomor 131 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Pontianak;

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.

PADA : 02 Januari 2023
TANGGAL

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK



drg. TRISNAWATI,MM
Pembina TK. I / IV b
NIP. 19730610 200012 2 004

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak

Nomor : 16 /DINSOS/2023

Tanggal : 02 Januari 2023

Tentang : **Tata Cara Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak**

**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 : 082154410451
 - 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.

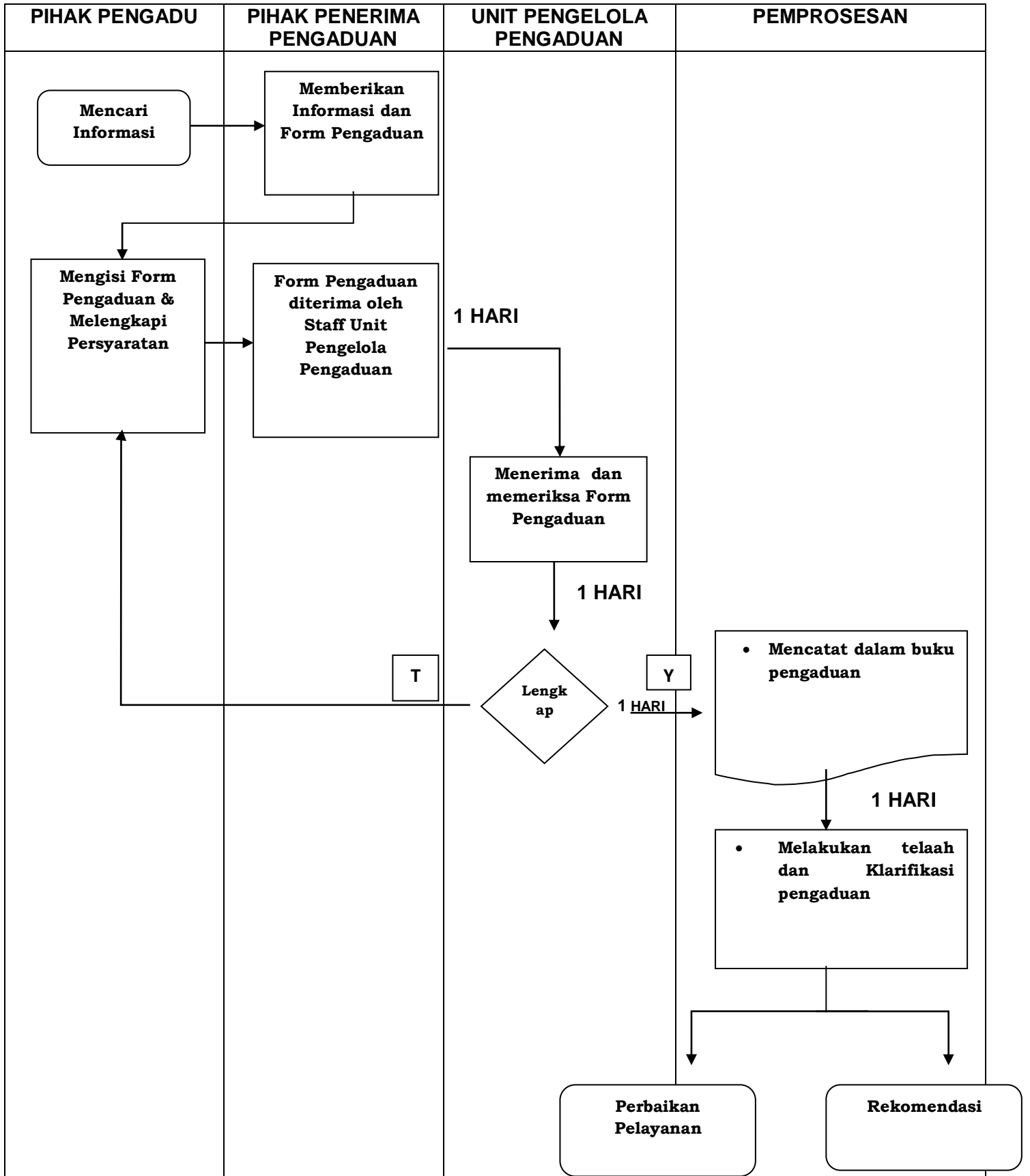
Lampiran 2

: Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak

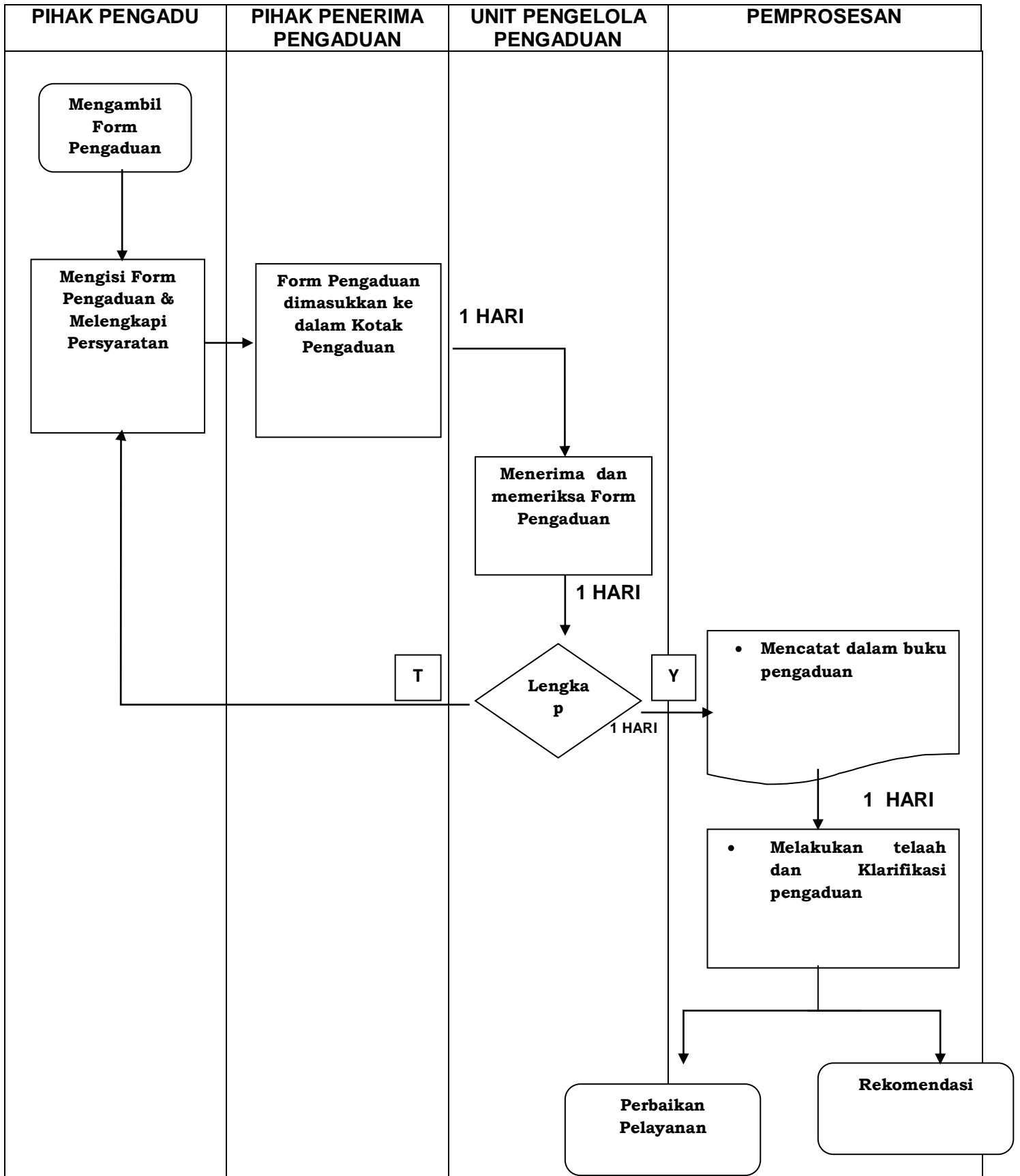
Nomor : 16 / DINSOS/2023

Tanggal : 02 Januari 2023

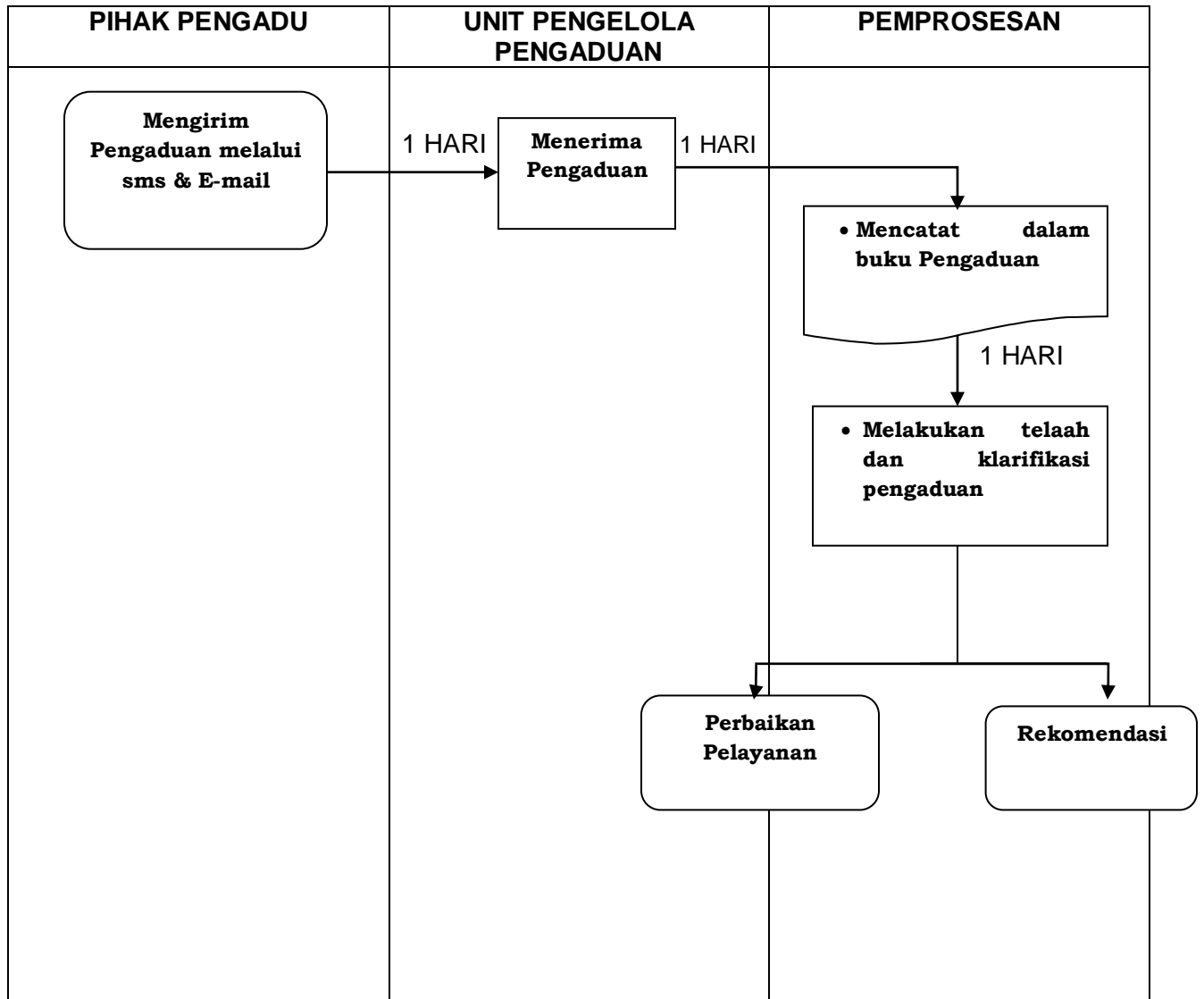
Tentang : Alur Pengaduan Masyarakat melalui Lisan



Lampiran 3 : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak
 Nomor : 16/DINSOS/2023
 Tanggal : 02 Januari 2023
 Tentang : **Alur Pengaduan Masyarakat melalui Kotak Pengaduan**



Lampiran 4 : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak
 Nomor : 16/DINSOS/2023
 Tanggal : 02 Januari 2023
 Tentang : **Alur Pengaduan Masyarakat melalui SMS dan E-Mail**



Lampiran 5 : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak

Nomor : 16/DINSOS/2023

Tanggal : 02 Januari 2023

Tentang : **Pembentukan Unit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tingkat Dinas Sosial Kota Pontianak**

No.	Nama/Jabatan	Pangkat/Gol	Jabatan dalam Tim
1.	DADANG FITRAJAYA,SKM Sekretaris	Pembina (IV/a)	Penanggung Jawab
2.	MARDIANA,SE,M.Si Kabid Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial	Pembina (IV/a)	Ketua Pengelola Pengaduan Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial
3.	D. EFY MASFIATY,SP Kabid Pemberdayaan Sosial	Penata TK. I (III /d)	Ketua Pengelola Pengaduan Bidang Pemberdayaan Sosial
4.	DIANA, SE Kabid Bantuan dan jaminan Sosial	Penata TK. I (III /d)	Ketua Pengelola Pengaduan Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial
5.	EMY ROSITA,SH Analisis Kebijakan Ahli Muda	Penata TK. I (III /d)	Sekretaris
6.	MUHAMMAD NURUDIN,S.Si Penyuluh Sosial Ahli Pertama	Penata / III c	Anggota
7.	HELMI KURNIAWAN,S.Sos Pekerja Sosial Ahli Pertama	Penata Muda TK. I / III b	Anggota
8.	MUHAMMAD MAKHRIBI, S.Sos Penyuluh Sosial Ahli Pertama	Penata Muda / III a	Anggota
9.	MERY YULITA,A.Md Pengelola Kepegawaian	Penata Muda TK. I / III b	Anggota
10.	ROSDIANA Pranata Kearsipan	Penata Muda / III a	Anggota

DITETAPKAN DI : PONTIANAK
PADA TANGGAL : 02 Januari 2023



drg. TRISNAWATI,MM
Pembina TK. I / IV b
NIP. 19730610 200012 2 004