



PEMERINTAH KOTA DUMAI

DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jalan Sultan Syarif Kasim Nomor 11 Buluh Kasap, Dumai Timur, Dumai, Riau 28814
Laman <https://dinsospm.dumaikota.go.id>, pos-el dsosial2018@gmail.com

KEPUTUSAN WALIKOTA DUMAI
NOMOR :15a/DINSOSPM/2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL
DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA DUMAI

WALIKOTA DUMAI

- Menimbang : a. Bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 36 dan pasal 37 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten serta menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- b. Bahwa pembentukan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas perlu ditetapkan Keputusan Walikota Dumai tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kota madya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829);
2. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan

5. 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);
6. Peraturan Pemerintah No.61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran negara Nomor 6402);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sitem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

14. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2020 Nomor 1 Seri D); Peraturan Walikota Dumai Nomor 34 Tahun 2022 tentang Kedudukan;
15. Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai (Berita Daerah Kota Dumai Tahun 2022 Nomor 12 Seri D);

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN WALIKOTA DUMAI TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA DUMAI.

KESATU : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud sebagaiberikut:

1. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
2. Pejabat Pengelola Pengaduan
3. TIM Penelaah / Penjawab aduan
4. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi
5. Tata Cara Penanganan Pengaduan
6. Alur Penanganan Pengaduan
7. Format Buku Pengaduan

KEDUA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, TIM Penelaah / Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, Format Buku Pengaduan sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini;

KETIGA : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Dumai
Pada Tanggal : 3 Februari 2023

a.n. WALI KOTA DUMAI KEPALA
DINAS SOSIAL DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA DUMAI,


Drg. MERMIYATI
Kepala Muda (IV/c)
NIP. 197112292000122001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN WALIKOTADUMAI
NOMOR:15a/DINSOSPM/2023
TANGGAL : 3 Februari 2024
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA
DUMAI

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL
DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTADUMAI

1. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

- a. Datang langsung menyampaikan pengaduan ke Mall Pelayanan Publik (MPP) atau Kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.
- b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.
- c. Website : <https://dinsospm.dumaikota.go.id>.
- d. Email : dsosial2018@gmail.com.
- e. Instagram: Dinas Sosial & PM Kota Dumai.
- f. Facebook : Dinas Sosial Dumai (Pemberdayaan Masyarakat).
- g. SP4N-Lapor : <https://www.lapor.go.id/>.

2. Pejabat Pengelola Pengaduan

- a. DIAN EKAWATI, S.IP, NIP. 19800910 200604 2 018, JF Penyuluh Sosial Ahli Muda.
- b. KARTINI SARI DEWI, S.Pi,M.Si, NIP. 19840421 201001 2 043, JF Penyuluh Sosial Ahli Muda.
- c. USWATUN KHASANAH ARRASYID (Pelaksana Pengaduan Offline).
- d. NINDY JULI RAHAYU dan ULFA YANI (Pelaksana Pengaduan Online)

3. TIM Penelaah / Penjawab Aduan :

- a. NOVIA ANDRIANI. S.Kep. M.Si, NIP. 19781126 200501 2 003, Kabid Rehabilitasi Sosial.
- b. JULIADI, S.Kep, M.IP, NIP. 19790721 199803 1 001, Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial.

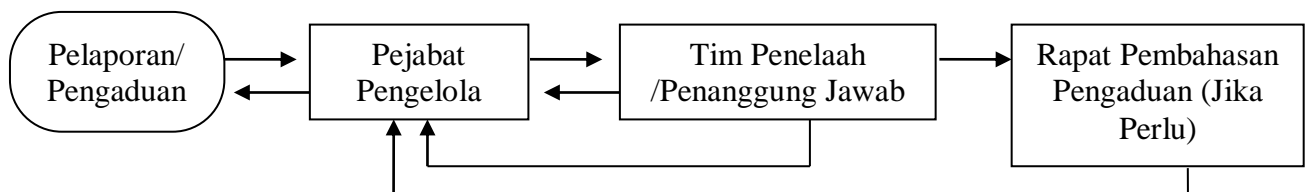
4. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

- a. Identitas pelapor / pengadu.
- b. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
- c. Dilengkapi dengan data-data yang jelas.

5. Tata Cara Penanganan Pengaduan

- a. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
- b. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media Email, Website, Email, SP4N Lapor ke dalam Buku Pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab aduan.
- c. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah / Penjawab aduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan).
- d. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil / jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
- e. Pejabat Pengelola pengaduan mendokumentasikan, ,menyusun laporan pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasika rekapitulasi pengaduan setiap bulannya.

6. Alur Penanganan Pengaduan



7. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Nomor Telepon/Hp	:	
Alamat	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	

Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Tindak Lanjut	:	

a.n. WALI KOTA DUMAI KEPALA
DINAS SOSIAL DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA DUMAI,



Org. HERMIYATI
Pejabat Utama Muda (IV/c)
NIP. 197112292000122001