



PEMERINTAH KABUPATEN POSO

DINAS SOSIAL

Alamat : Jalan P. Kalimantan No. 44 Telp. / Fax. (0452) 21437

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO

NOMOR : 069 /DINSOS/I/2024

T E N T A N G

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO TAHUN 2024

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO

- 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 disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan ;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan ;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 29 tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Rebulik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1822) ;
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;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Poso
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b. Pejabat pengelolaan pengaduan;
 - c. Tim penelaah/penjawab aduan;
 - d. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata cara penanganan pengaduan;
 - f. Alur penanganan pengaduan;
 - g. Format buku pengaduan
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Sosial Kabupaten Poso.
- 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- Poso
Pada Tanggal : 29 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Poso



FARIED AWAD, S.E., M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP.19640505 19901 1 10

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO NOMOR :
/DINSOS/I/2024
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN POSO**

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 Kabupaten Poso.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Poso.
 - b. Tertulis disampaikan Ke kotak pengaduan yang di sediakan di Front Office, atau surat yang di alamatkan ke Dinas Sosial Kabupaten Poso.
 - c. SMS / WA : 0815 2452 6584
 - d. Website : dinsos.posokab.go.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Andrias Rantelisu Richard (Sekretaris)
NIP : 19790419 200502 1 005
2. Revayanti S. Panggalo, SE.,M.A.P (Kasubag Perencanaan Program)
NIP : 19741130 201212 2 001
3. Yuni Astari, S.Ak (Penata Laporan Keuangan)
NIP : 19980628 202205 2 001

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Marliani Malaha, SE (Penyuluh Sosial)
NIP : 19730305 200212 2 004
2. Moh. Fadli (Pengelola Data Bantuan Sosial)
NIP : 19840617 201001 1 006
3. Alse Yadi Ntowe Kale'e, S.Sos (Penyuluh Sosial)
NIP : 19710410 200012 2 002
4. Rulan Maku (Pengelola Data Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial)
NIP : 19770909 201401 001

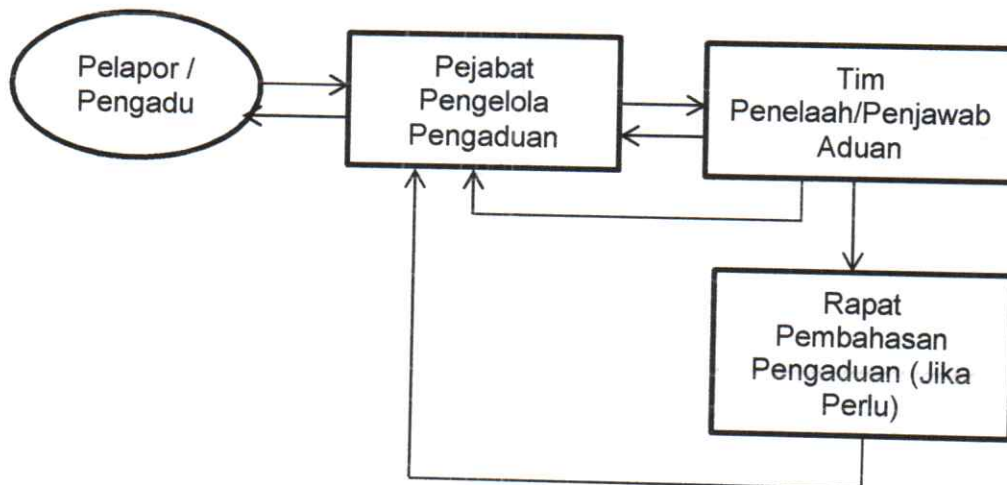
D. Unsur Pengaduan yang Harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Dilengkapi dengan data-data yang 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/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. 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	:			



Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Poso

FARIED AWAD, S.E., M.Si
Pembina Utama Muda, IV / c
NIP.196405051990111001