



KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU
NOMOR : 60 Tahun 2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU,

- 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 huruf a, maka dipandang perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 19);
 2. 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);
 3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038);
 5. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru;
12. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
13. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 157 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :**
- KESATU :** Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Kota Pekanbaru.
- KEDUA :** Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Kota Pekanbaru sebagaimana di maksud pada Diktum KESATU meliputi:
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - c. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - d. Alur Penanganan Pengaduan;
 - e. Format Buku Pengaduan.

- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelolaan Pengaduan Tim Penelaah/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, dan e adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pekanbaru.
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada tanggal 2 Januari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PEKANBARU ,



Dr. H. IDRUS, S.Ag, M.Ag
NIP. 19732151998031003

Salinan disampaikan kepada Yth.:

1. Pj. Walikota Pekanbaru;
2. Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru;
3. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Pekanbaru.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU
NOMOR 60 Tahun 2023
TENTANG: PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

A. Penerima Pengaduan :

1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Sosial Kota Pekanbaru;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka Langsung Kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan yang disediakan di Front Office atau surat yang di Alamatkan ke Dinas Sosial Kota Pekanbaru, Jalan Datuk Setia Maharaja No 6
 - c. SMS / WA : 081397505012, 081268839988, 085363364359
 - d. Telepon : 0813-7155-4555 / 0812-6678-2747
 - e. Website : dinsos.pekanbaru.go.id
 - f. Emal : media.dinsospku@gmail.com
 - g. Facebook : Dinas Sosial Kota Pekanbaru
 - h. Instagram : [dinsospekanbaru](https://www.instagram.com/dinsospekanbaru)

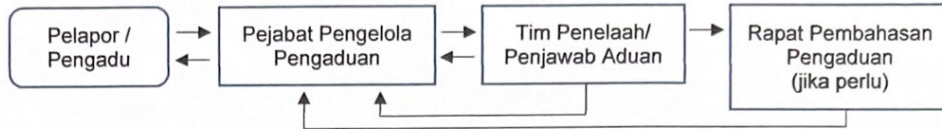
B. Unsur Pengaduan :

1. Identitas Pelapor/Pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Dilengkapi dengan data – data yang jelas.

C. Tata Cara Penanganan pengaduan:

1. Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui SMS/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Aduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan menanggapi hasil/jawaban atas aduan kepada , pengadu dan atau pihak terkait dengan waktu pelaksanaan 60 hari kerja.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik Pengelola Pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

D. Alur Penanganan Pengaduan



E. 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	:			

Mengetahui,
 KEPALA DINAS SOSIAL
 KOTA PEKANBARU ,



Dr. H. IDRUS, S.Ag, M.Ag
 NIP. 19732151998031003