



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN

DINAS SOSIAL

Jl. Gubernur H. Aberani Sulailman No. 129 Rantau Telp. (0517) 31239
RANTAU, KABUPATEN TAPIN 71111

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TAPIN**

NOMOR:

400.9.1/055/SEKRT/2023

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME/PROSEDUR PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TAPIN**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TAPIN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Tapin.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dengan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Peraturan Bupati Tapin Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
14. Peraturan Bupati Tapin Nomor 72 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Sosial.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk TIM DAN MEKANISME/PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TAPIN dengan susunan tersebut dalam Lampiran I Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas:

1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
5. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tapin.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tapin.
- KEEMPAT : Mekanisme/prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Kepala Dinas ini.
- KELIMA : Lampiran I dan Lampiran II sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dan KEEMPAT merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.
- KEENAM : Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kepala Dinas ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut oleh Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- KETUJUH : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di : Rantau
Pada Tanggal : 14 Juni 2023

Tembusan:

1. Yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial
I Kabupaten Tapin
Tanggal : 14 Juni 2023.
Nomor : 400.9.1/055/SEKRT/2023

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TAPIN**

- I. Pengarah : Kepala Dinas Sosial
- II. Ketua : Sekretaris Dinas Sosial
- III. Sekretaris : Pejabat Fungsional Penyuluh Sosial
- IV. Anggota :
 - 1. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
 - 2. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
 - 3. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
 - 4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 5. Fungsional Pekerja Sosial
 - 6. Fungsional Penyuluh Sosial
 - 7. PTT (Muhammad Hafiz Ansyari)
 - 8. PTT (Erwin Pratama)

**MEKANISME/PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TAPIN**



1. Masyarakat / Pengguna Layanan / Konsumen menyampaikan pengaduan kepada Dinas Sosial Kabupaten Tapin, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan:
 - a. Telp. / WA Pelayanan : 0821 5539 2318
 - b. Telp. / WA Pengaduan : 0812 5646 7046
 - c. Email dinas.tapinkab@gmail.com
 - d. Website dinsos.tapinkab.go.id
 - e. SP4N LAPOR www.lapor.go.id
 - f. Kotak Pengaduan Jl. Gub. Abrani Sulaiman No. 129 Kantor Dinas Sosial Kabupaten Tapin
2. Tim pengelolaan pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan selama 1 (satu) hari.
3. Tim pengeloaan pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap materi pengaduan serta menyusun laporan penanganan/ tidak lanjut pengaduan selama 1 (satu) hari. Tim pengelolaan pengaduan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.