



**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG**  
**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN**  
**PERLINDUNGAN ANAK**

Jalan Firdaus H. Rais No. 63, Singkawang Barat, Singkawang, Kalbar 79123  
Laman : [www.dinsos.singkawangkota.go.id](http://www.dinsos.singkawangkota.go.id), Pos-el: [dinsospppa@singkawangkota.go.id](mailto:dinsospppa@singkawangkota.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN**  
**PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG**

**NOMOR : 100.3.3 / 42 /SET-01**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KOTA SINGKAWANG**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLIDUNGAN ANAK**  
**KOTA SINGKAWANG**

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
  - bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

- Mengingat :
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - 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);
  - 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;
9. Peraturan Pemerintah Nomor : 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
10. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Lembar Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor : 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51).
11. Peraturan Wali Kota Nomor 10 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 10);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
  - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
  - f. Alur Penanganan Pengaduan.
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e dan f adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota Singkawang melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang.
- 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 Singkawang  
pada tanggal 24 Maret 2024

Kepala Dinas,



Sutiyarto, S.ST, M.Si  
Pembina Utama Muda/IVc  
NIP. 19660514 199010 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG

NOMOR : 100.3.3/ 29 /Set-A

TANGGAL : 2 Januari 2023

TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pada bidang pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Pelayanan Bidang masing-masing;  
Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang
  - b. Surat; denganditujukankepada :  
Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang  
Jl. Firdaus H. Rais No. 63 Singkawang

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Bidang Rehabilitasi, Perlindungan dan Jaminan Sosial  
AKWILA ROMA BR.SITINJAK,S.Psi  
Penata Muda  
19930809 202012 2 011
2. Bidang Rehabilitasi, Perlindungan dan Jaminan Sosial  
ELFRIDA MENJALY, SE  
Penata Muda  
19910314 202203 2 006
3. Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pemberdayaan Sosial  
SYARIFAH LUBNA ERIKA, SE  
Penata Muda  
19920912 202203 2 011
4. Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak  
ALFI RAHMI,S.S  
Penata Tk. I  
19811126 201001 2 015

C. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas :

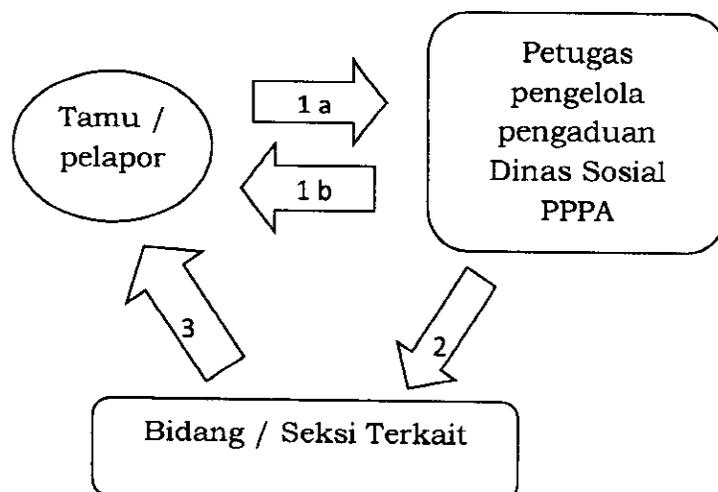
1. Kepala Dinas
2. Sekretaris Dinas
3. Kepala Bidang Rehabilitasi, Perlindungan dan Jaminan Sosial
4. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Kemiskinan
5. Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
6. Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Aset
7. Peksos Ahli Muda
8. Analis Kebijakan Ahli Muda
9. Perencana Ahli Muda

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

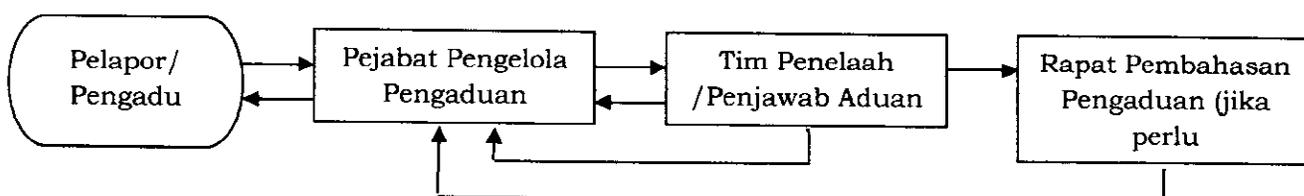
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan :

a. Untuk pihak eksternal (tamu/pelapor/pengadu) :



- 1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan Dinas Sosial Pemberdayaa Perempuan dan Perlindungan Anak untuk menjelaskan hal yang akan diadukan.
- 1b. Apabila petugas pengelola pengaduan mengetahui mengenai masalah yang diadukan serta dapat langsung menjawabnya, dapat dilakukan konfirmasi atau jawaban langsung kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan aduan.
2. petugas pengelola pengaduan tidak menguasai / mengetahui tentang permasalahan yang diadukan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadukan tersebut.
3. Bidang / Peksos/Analisis/Perencana terkait memberikan jawaban/tanggapan kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang menyampaikan pengaduan.

b. Untuk pihak internal (pengelola 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/BBM/WA/telepon 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. 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,



Sutyarto, S.ST, M.Si  
 Pembina Utama Muda/IVc  
 NIP. 19660514 199010 1 001