



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS SOSIAL  
Jalan Sutan Syahrir No. 03 Telp. (0561) 732523 Fax. (0561) 732524  
PONTIANAK

Kode Pos : 78116

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 163 TAHUN 2020

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA UPT PANTI SOSIAL REHABILITASI LANJUT USIA MULIA DHARMA  
DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

- 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 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);
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;
9. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosisl Lanjut Usia;
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;
12. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Provinsi Kalimantan Barat;

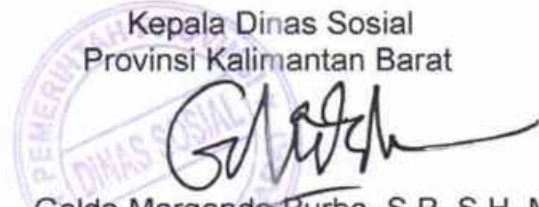
**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.
- 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;
  - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
  - 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 UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

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 Pontianak  
Pada tanggal 12 Nopember 2020

Kepala Dinas Sosial  
Provinsi Kalimantan Barat

The image shows a circular official stamp in purple ink. The text around the perimeter of the stamp reads "PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT" at the top and "DINAS SOSIAL" at the bottom. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Golda Marganda Purba, S.P., S.H., M.H  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19720908 199903 1 009

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR 163 TAHUN 2020  
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLI PADA UPT  
PANTI SOSIAL REHABILITASI LANJUT USIA MULIA DHARMA  
DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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 UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Front Office Atau surat yg dialamatkan ke UPT Panti Sosial Rehabilitasi Lanjut Usia Mulia Dharma Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat Jalan Adi Sucipto Km 12,6 Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.
  - c. SMS / WA : 0813 4562 9244 / 0877 1626 3539 / 0857 8727 0775
  - d. Telepon : 0852 4631 5135
  - e. website : <http://dinsos.kalbarprov.go.id>
  - f. Email : [pantimuliadhurma@gmail.com](mailto:pantimuliadhurma@gmail.com)
  - g. Facebook : Panti Mulia Dharma

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Emmy Suriatni, NIP. 19650605 198903 2 015, Pelaksana pada Sub Bagian Tata Usaha;
2. Massayu Iffani Soraya Palgis, SE, Pelaksana pada Sub Bagian Tata Usaha;
3. Nurhasanah, SE, Pelaksana Pada Seksi Pelayanan dan Rehabilitasi.

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Dra. Claudia Ani, M.Si, NIP. 19681103 198803 2 002, Kepala UPT;
2. Utin Yuliatik, S.Pi, NIP. 19740715 200701 2 029, Kasubbag Tata Usaha;
3. Yosepina, SKM, M.Kes, NIP. 19670221 198802 2 003, Kepala Seksi Pengasuhan dan Perawatan Lanjut Usia;
4. Marcelinus Yuwono Sadmaka, S.Sos, NIP. 19650602 199103 1 010, Kepala Seksi Pelayanan dan Rehabilitasi.

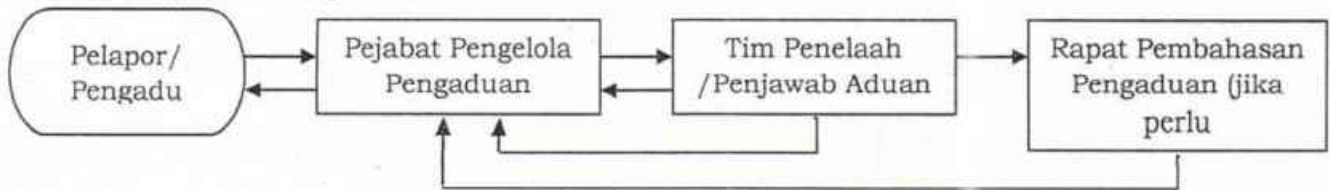
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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 :


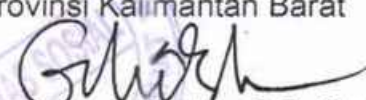
1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/BBM/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. 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. 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  
 Provinsi Kalimantan Barat  
  
 Golda Marganda Rurba, S.P., S.H., M.H  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19720908 199903 1 009