



PEMERINTAH KOTA PADANG

DINAS SOSIAL

Jln. Delima No. 5 Telp. (0751) 21903 Kode Pos 25114

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PADANG

NOMOR 03 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA PADANG

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PADANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa layanan, setiap penyelenggaraan layanan wajib menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Padang tentang Penetapan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kota Padang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 20);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun

2015 (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2008 Nomor 16) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 5 Tahun 2015 (Lembar Daerah Kota Padang Tahun 2015 Nomor 5);
11. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik (Lembar daerah Kota Padang Tahun 2017 Nomor 1);
12. Peraturan Walikota Padang Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kota Padang sebagaimana tercantum dalam lampiran

I (Satu) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. Pencatat Pengaduan;
 - e. Tim Penjawab Aduan Pelayanan Publik;
 - f. Unsur Pengaduan Pelayanan Publik yang harus dipenuhi;
 - g. Tata cara penanganan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - h. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik.
- KETIGA : Prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II (dua) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal 06 Januari 2021

**KEPALA,**
AFRIADI

Tembusan disampaikan kepada Yth:

- 1. Walikota Padang;
- 2. Sekretaris Daerah Kota Padang;
- 3. Inspektur Kota Padang;
- 4. Kabag Organisasi Sekretariat Daerah Kota Padang

**LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PADANG
NOMOR : 03... TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN TIM
PENGELOLA PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
SOSIAL KOTA PADANG**

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA PADANG**

N o	Nama/NIP	Pangkat/Gol.	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
A. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelola Pengaduan				
1.	Yoserizal, SE, MM/ NIP. 19651005 199303 1 005	PembinaTk. I/IV.b	Sekretaris	Ketua Pejabat Pengaduan
2.	Aidil Maiyoni, ST/ NIP. 19731027 200501 1 004	Penata /III.c	Kasubbag Program	Sekretaris
3.	Ir. Jupri/ NIP. 19640202 199203 1 010	Pembina/IV.a	Kabid Pemberdayaan Sosial	Anggota
4.	Dra. Indriati/ NIP. 19680129 199302 2 001	Pembina/IV.a	Kabid Penanganan Fakir Miskin	Anggota
5.	Rustim, S.Sos/ NIP. 19660105 198903 1 008	Pembina/IV.a	Kabid Rehabilitas Sosial	Anggota
6.	Devi Susanty Razif, S.Sos/ NIP. 19701221 199108 1 001	Penata Tingkat I/III.d	Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial	Anggota
B. Pejabat Pengelola Pengaduan				
1	Yanti Syafitri, SE, MM NIP. 19701110 200801 2 008	Penata Tk I/III.d	Kasubbag Umum	Pejabat Pengelola Pengaduan

KEPALA,

AFRIADI

LAMPIRAN II

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PADANG
NOMOR : ..02... TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN TIM
PENGELOLA PANGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
SOSIAL KOTA PADANG**

PROSEDUR DAN MEKANISME PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA PADANG

A. Unsur Pengaduan :

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat, dan nomor telepon dan atau nomor handphone/whatsapp/e-mail/website yang bisa dihubungi
2. Objek pengaduan harus jelas

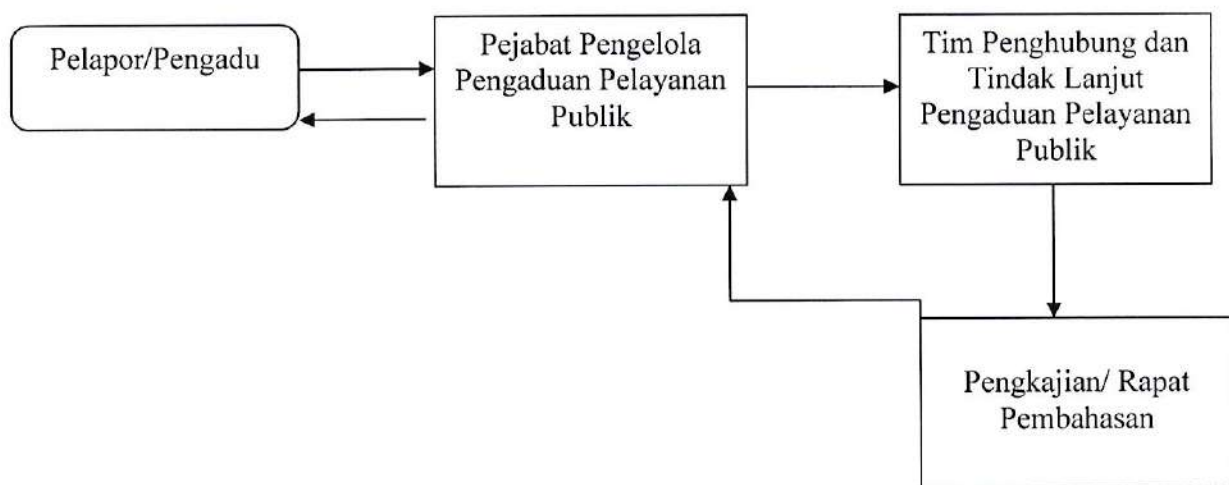
B. Tata Cara Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Sosial Kota Padang
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Sosial Kota Padang
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan di Dinas Sosial Kota Padang
 - c. Telepon/HP/whatsapp/e-mail/website
 - d. Lapor - SPAN

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengaduan
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon/HP/whatsapp/e-mail/website kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Aduan
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penghubung dan Tindak Lanjut 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 memberikan laporan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Padang.
- D. Pejabat Penghubung dan Tindaklanjuti Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menindaklanjuti pengaduan yang diarahkan oleh tim pengelola pengaduan Kota Padang kepada Dinas Sosial Kota Padang.
- E. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut :



Keterangan :

- Berkas administrasi
←———— Jalur administrasi

KÉPALA,

AFRIADI

Official stamp of the Dinas Sosial Kota Padang (Public Social Service of Padang City) is visible in the background of the signature.