



PEMERINTAH KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN

DINAS SOSIAL

Jl. Sisingamangaraja Km 2,5 Kompleks Perkantoran Tano Tubu Doloksanggul KP 22457
Website <https://dinsos.humbanghasundutankab.go.id/>, e-mail : dinsoshumbahas@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN NOMOR 39 TAHUN 2023

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN

- 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 asa mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Provinsi Sumatera Utara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4272);
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 Apatur Sipil Negara Publik (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, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Karya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan;
12. Peraturan Bupati Humbang Hasundutan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Humbang Hasundutan Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan;
- 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. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan;
 - f. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - g. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - h. Formulir Pengaduan.
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan dan Formulir Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum **KEDUA** huruf a, b, c, d, e, f, g dan h adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Doloksanggul
pada tanggal, 15 Mei 2023



**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN,**

**FRANS JUDIKA B. PASARIBU, S.E., M.Si.
PEMBINA TK. I
NIP. 19790804 200312 1 002**

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan.
Nomor : 39 Tahun 2023
Tanggal : 15 Mei 2023

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 Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap Muka Langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan;
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan atau surat yang dialamatkan ke Dinas Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan Jl. Sisingamangaraja Km 2,5 Kompleks Perkantoran Tano Tubu Doloksanggul;
 - c. Whatsapp : 082274195562
 - d. Telepon : 082187167310
 - e. Facebook : Dinsos Humbahas
 - f. Instagram : Dinsos Humbahas
 - g. Website : <https://dinsos.humbanghasundutankab.go.id>
 - h. Email : dinsoshumbahas@gmail.com,

i. SPAN-LAPOR

B. Pejabat Pengelola Pengaduan:

1. Rismauli Simanullang, SE (**Penanggung Jawab Pengaduan**);
Mempunyai Tugas sebagai berikut:
 - a. Bertanggungjawab terhadap semua pelayanan pengaduan pelayanan masyarakat;
 - b. Melakukan koordinasi dengan TIM Penelaah/Penjawab Aduan;
 - c. Melakukan Koordinasi dengan OPD Lain terkait Pengaduan Pelayanan Masyarakat jika diperlukan;
 - d. Melakukan Evaluasi secara berkala terhadap semua pelayanan pengaduan pelayanan masyarakat;
 - e. Menyusun laporan Pengaduan terhadap Kepala Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan
2. Ida Murniati Harianja, SH dan Mey Rianna Pasaribu (**Pengelola Pengaduan**);
Mempunyai Tugas sebagai berikut:
 - a. Menerima pengaduan masyarakat baik melalui kotak saran, WA/SMS, Telepon, E-Mail, Media Sosial, SP4N LAPOR maupun tertulis dan langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan;
 - b. Berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Pengaduan untuk penyelesaian Pengaduan jika memerlukan pembahasan dengan Tim Penelaah/Penjawab Aduan membuat jadwal pembahasan;
 - c. Menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
 - d. Mendokumentasikan, menyusun laporan pengaduan kepada Pimpinan.

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas:

1. Kepala Dinas Sosial;
2. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Bantuan Sosial;
3. Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial.

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Identitas pelapor/pengadu jelas;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas;
3. Bukti Pengaduan yang otentik dan valid.

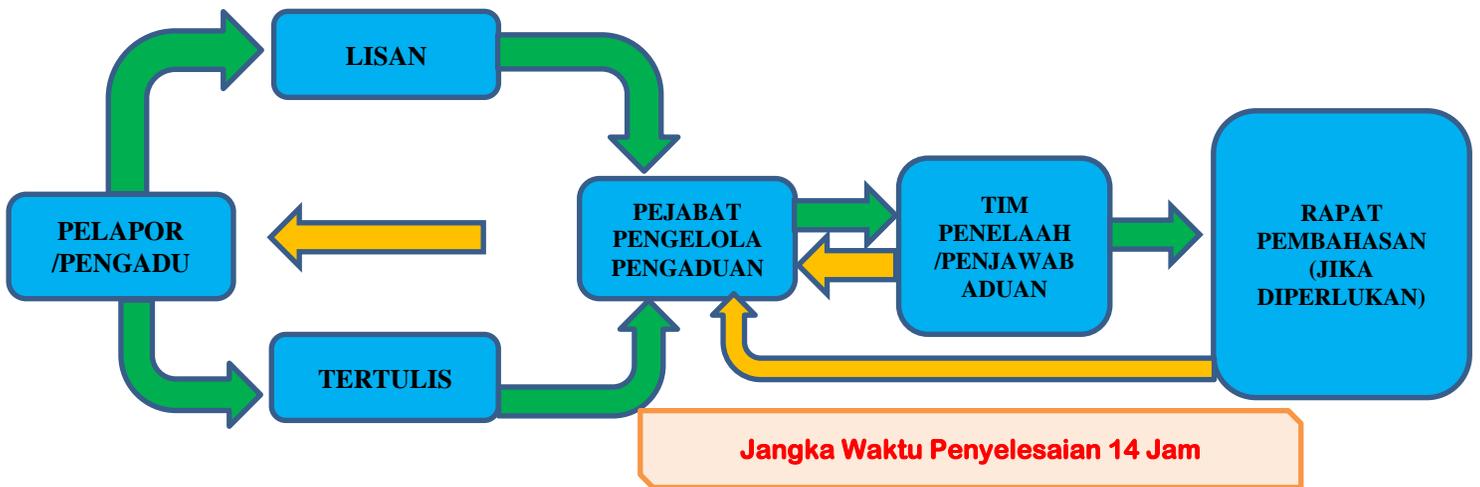
E. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan 14 hari setelah pengaduan diterima.

F. Tata Cara Penanganan Pengaduan:

1. Semua Pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik melalui tata muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam Formulir Pengaduan, dan memberi jawaban langsung, namun jika diperlukan pembahasan mendistribusikan adua kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan;

3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Aduan 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 pengaduan kepada Pimpinan.

G. Alur Penanganan Pengaduan:



H. Formulir Pengaduan

Nama	:	
Alamat	:	
Kecamatan	:	
Desa	:	
NIK	:	
Email	:	
No. HP	:	
Jenis Pengaduan:	:	
<input type="checkbox"/> PKH		NAMA PENDAMPING <div style="border: 1px solid orange; height: 20px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>
<input type="checkbox"/> SEMBAKO		
<input type="checkbox"/> PBI- JKN		
<input type="checkbox"/> LAIN-LAIN		
KETERANGAN PENGADUAN:		
JAWABAN ATAS PENGADUAN:		
Petugas, (-----)		Doloksanggul, Pengadu/Masyarakat, (.....)

KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN,

 FRANS JUDIKA B. PASARIBU, S.E., M.Si.
 PEMBINA TK. I
 NIP. 19790804 200312 1 002