



PEMERINTAH KOTA PANGKAL PINANG

DINAS SOSIAL

Jl. Usman Ambon No. 25 Pangkal Pinang (33125)

Telp. (0717) 421896 / Faks. (0717) 421897

www.sosialpangkalpinangkota.go.id/email : dinsos@pangkalpinangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PANGKAL PINANG

NOMOR : 800/5.a/KEP/DINSOS/I/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS SOSIAL KOTA PANGKAL PINANG
TAHUN ANGGARAN 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PANGKAL PINANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dipandang perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);

5. 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 dengan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 199);
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan terpadu dan gerakan masyarakat peduli Kabupaten/Kota;
10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 195/HUK/2016 tentang Pelaksanaan Sistem Pelayanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan untuk Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan;
11. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pangkal Pinang (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2020 Nomor 1);
12. Peraturan Daerah Kota Pangkal Pinang Nomor 2 Tahun 2025 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 (Lembaran Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2025 Nomor 59);
13. Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 47 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unsur Pelaksana Teknis Perangkat Daerah Kota Pangkal Pinang (Berita Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2023 Nomor 182);
14. Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 51 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja untuk Penyederhanaan Birokrasi (Berita Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2023 Nomor 186);

15. Peraturan Wali Kota Pangkal Pinang Nomor 27 Tahun 2025 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 (Berita Daerah Kota Pangkal Pinang Tahun 2025 Nomor 296).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- Kesatu : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang dengan susunan keanggotaannya sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU melaksanakan tugas mengelola Pengaduan layanan pada Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang.
- Ketiga : Tim Pengelola Pengaduan terdiri dari:
1. Penanggung jawab
 2. Ketua
 3. Anggota
 4. Petugas Penerima Pengaduan
- Keempat : Seluruh unsur Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:
1. Penanggung Jawab
 - a. Melakukan pembinaan dalam pengelolaan pengaduan;
 - b. Melakukan pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
 - c. Melaporkan secara periodik kepada Sekretaris Daerah tentang pengelolaan pengaduan disertai dengan rumusan usulan/rekomendasi kebijakan bagi perbaikan pelayanan publik berbasis data pengaduan.
 2. Ketua
 - a. Memimpin penatalaksanaan pengelolaan pengaduan mulai dari penerimaan , pemeriksaan, pendistribusian kepada bidang yang menangani dan/atau OPD terkait yang menangani;
 - b. Menyiapkan bahan untuk pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur;
 - c. Memberikan dukungan administrasi, sarana dan prasarana, serta anggaran pengelolaan pengaduan.

3. Anggota

- a. Menelaah pengaduan yang masuk sesuai dengan bidangnya;
- b. Menjawab pertanyaan, memberikan respon dan/atau memberikan klarifikasi terhadap pengaduan yang masuk sesuai dengan bidangnya;
- c. Menindaklanjuti laporan pengaduan dan menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada petugas penerima pengaduan untuk selanjutnya disampaikan kepada pelapor;
- d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada pimpinan, baik secara periodik maupun insidental.

4. Petugas Penerima Pengaduan

- a. Menerima pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung;
- b. Mencatat dan melakukan verifikasi pengaduan yang masuk;
- c. Menindaklanjuti dan mengidentifikasi pengaduan yang masuk untuk didistribusikan kepada bidang dan/atau OPD terkait dengan pokok permasalahan yang diadukan;
- d. Menjawab pertanyaan, memberikan respon dan/atau memberikan kualifikasi jika diperlukan;
- e. Mencatat hasil penyelesaian pengaduan dan menyampaikannya kepada pelapor;
- f. Menyusun laporan penanganan pengaduan.

Ditetapkan di Pangkal Pinang
pada tanggal 17 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



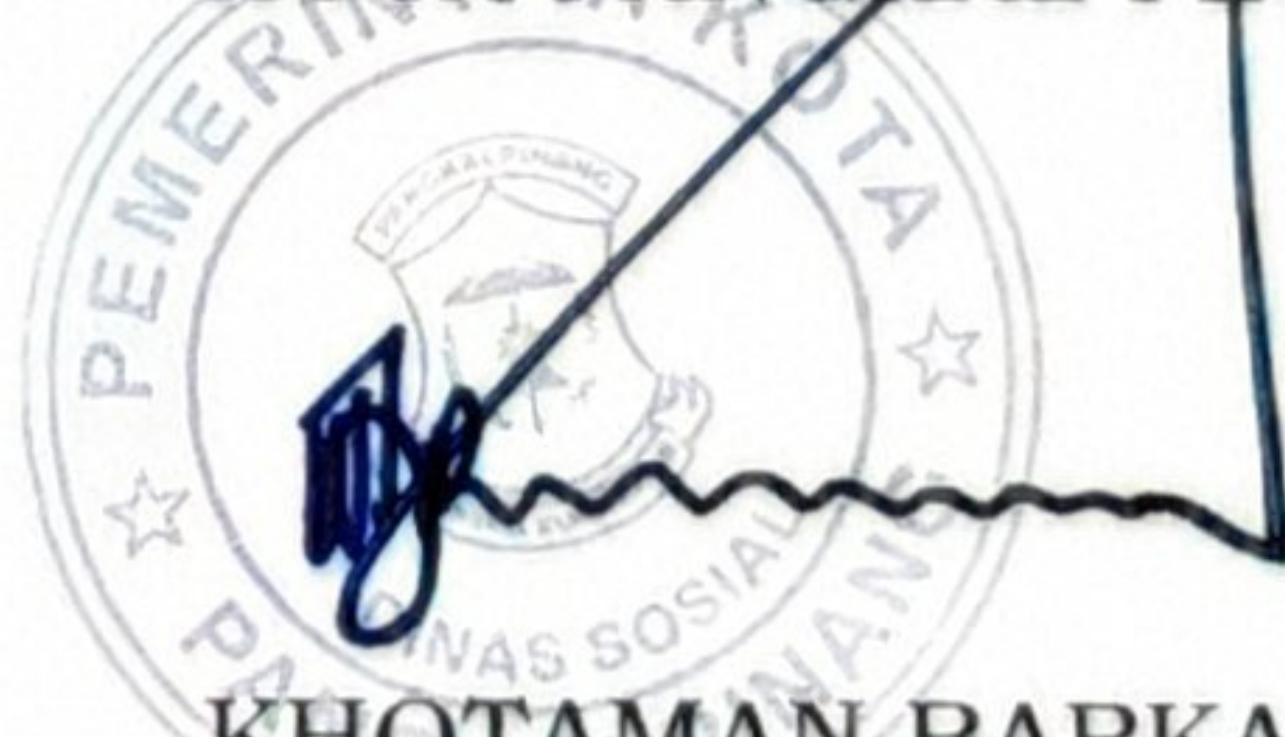
KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP 198302102001121002

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Pangkal Pinang.
Nomor : 800/ 5. a /KEP/DINSOS/I/2025
Tanggal : 17 Januari 2025

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS SOSIAL KOTA PANGKAL PINANG
TAHUN ANGGARAN 2025**

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	KEDUDUKAN DALAM JABATAN
1	2	3
1.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang
2.	Ketua	Sekretaris Dinas Sosial Kota Pangkal Pinang
3.	Anggota	1. Kabid. Pemberdayaan Sosial
		2. Kabid. Perlindungan dan Jaminan Sosial
		3. Kabid. Rehabilitasi Sosial
		4. Kabid. Penanganan Fakir Miskin
		5. Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
4.	Petugas Penerima Pengaduan	1. Arsyaf Suryadin, A.Md. 2. Atikah Nurul Fitri, S.Tr.Sos.

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PANGKAL PINANG,



KHOTAMAN BARKA, S.STP., M.Tr.IP.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP 198302102001121002