



PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA
DINAS SOSIAL

Jl. Jendral Sudirman Komplek Perkantoran Marabahan Kalimantan Selatan 70513
Telp./ Fax.: (0511) 4799940 Email: dinsosbatola@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA
NOMOR 460/ 017/ DISSOS/ 2025

TENTANG

PETUGAS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

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 pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan melalui keputusan Kepala Dinas tentang Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

Mengingat : 1. Undang-Undang 25 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara adalah Pasal 20 dan Pasal 21 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tetang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 10 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun Anggaran 2026
9. Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 56 Tahun 2025 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Barito kuala Tahun Anggaran 2026.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
- KEDUA : Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 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 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
- 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 : Marabahan
Pada Tanggal : 02 Januari 2026

Kepala Dinas,


DAHTUAR FAJAR, S.STP., M.Si
Pemuda Utama Muda (IV/c)
NIP. 19760519 199703 1 007

Lampiran :

Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

Nomor 460/ 017/ DINSOS/ 2026

Tentang Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

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 Barito Kuala;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan disampaikan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala
Atau surat yang dialamatkan ke Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala Jl. Jendral Sudirman Komplek Perkantoran Marabahan Kalimantan Selatan 70513.
Telepon/ Fax. : (0511) 4799940
Email : dinsosbatola@gmail.com
Website : dinsos.baritokualakab.go.id
Facebook : [dinsos_batola](https://www.facebook.com/dinsos_batola)
Instagram : [dinsos_batola](https://www.instagram.com/dinsos_batola)
e-Lapor : lapor.go.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

No	Nama	Jabatan
1	Suhadi	Pengadministrasi Data Penyajian dan Publikasi
2	Resnida Zairina	Pengadministrasi Data Penyajian dan Publikasi

C. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas:

No	Nama	Jabatan dalam TIM
1	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Ketua)	Ketua
2	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
3	Kepala Bidang Kelembagaan dan Pemberdayaan	Anggota
4	Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain:

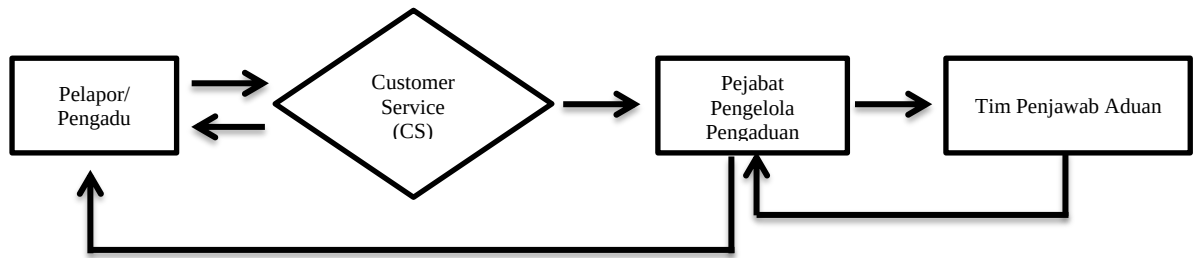
1. Identitas pelapor/ pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
3. Bukti pengaduan yang otentik dan valid

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan:

1. Semua pengaduan diterima 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 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

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

NO:

NAMA :

ALAMAT :

NO.HP/ TELP :

PEKERJAAN :

HAL YANG DIADUKAN :

Marabahan, 2026
Pengadu

(.....)