

LAPORAN TAHUNAN 2024



LAPORAN PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DINAS SOSIAL PROVINSI KALTIM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Dengan rasa syukur yang mendalam, kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dalam menyusun Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SPAN Lapor tahun 2024.

Laporan ini merupakan refleksi komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, sesuai dengan arahan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Melalui aplikasi SPAN Lapor, kami berupaya mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta memastikan setiap keluhan dapat ditanggapi dengan cepat dan tepat.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari kerja keras dan dedikasi seluruh tim yang terlibat, serta kerjasama yang erat dengan berbagai pihak terkait. Kami menyadari bahwa laporan ini masih dapat ditingkatkan, oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi penyusunan laporan tahunan mendatang yang lebih baik lagi.

Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan transparan mengenai upaya kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Timur. Terakhir, kami berharap agar setiap langkah yang kami ambil dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat dan daerah.

Samarinda, Februari 2025

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi.....	3
BAB I : PENDAHULUAN.....	4
BAB II : PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT	7
BAB III : KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL	10
BAB IV : PENUTUP	12
Lampiran.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan landasan utama bagi terciptanya keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat, yang menjadi fokus utama pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan berbagai program dan layanan sosial, memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan perlindungan, pelayanan, serta fasilitas sosial yang memadai.

Dalam konteks ini, pengelolaan pengaduan atas pelayanan publik menjadi sebuah komponen strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, baik berupa keluhan maupun aspirasi, merupakan salah satu mekanisme penting dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi pemerintah daerah. Melalui pengaduan ini, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam mengawasi pelaksanaan program dan kebijakan pemerintah, serta memastikan bahwa setiap keluhan atau masukan dapat ditanggapi secara tepat dan efektif.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lapor hadir sebagai wadah untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dengan tujuan agar proses penanganan pengaduan dapat dilakukan secara transparan, akuntabel, dan cepat tanggap. Dengan adanya platform ini, diharapkan setiap pengaduan yang masuk dapat direspon dengan baik, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

Demikianlah latar belakang yang melandasi penyusunan Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur melalui Aplikasi SPAN Lapor tahun 2025. Laporan ini mencerminkan komitmen kami dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik bagi kepentingan masyarakat Kalimantan Timur.

Melalui SP4N LAPOR diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik karena dapat dilakukan melalui beberapa kanal, yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

II. Dasar Hukum

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan sistem LAPOR antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi;
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- h. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur NOMOR 36 Tahun 2023 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DALAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

III. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui sistem SP4N dan LAPOR di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya sistem ini, Dinas Sosial bertujuan untuk menciptakan lingkungan administrasi pelayanan yang lebih efisien dan efektif, yang mampu memberikan solusi cepat terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat sehari-hari.

Secara khusus, tujuan dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui sistem SP4N dan LAPOR adalah sebagai berikut:

1. Menyajikan data dan analisis mengenai jumlah pengaduan yang diterima dari masyarakat melalui platform SPAN Lapor di Provinsi Kalimantan Timur selama tahun 2025.
2. Menilai efektivitas dan responsivitas dalam penanganan setiap pengaduan yang masuk, termasuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil penyelesaian pengaduan.
3. Menyediakan informasi yang transparan dan akurat kepada masyarakat tentang proses penanganan pengaduan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.
4. Menyediakan masukan bagi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dalam upaya penyempurnaan dan peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
5. Memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur melalui sistem SPAN Lapor dapat lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat menjadi alat evaluasi yang berguna bagi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas

layanan publik, serta sebagai pedoman untuk perbaikan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masa mendatang.

BAB II

PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

I. Sarana dan Prasarana

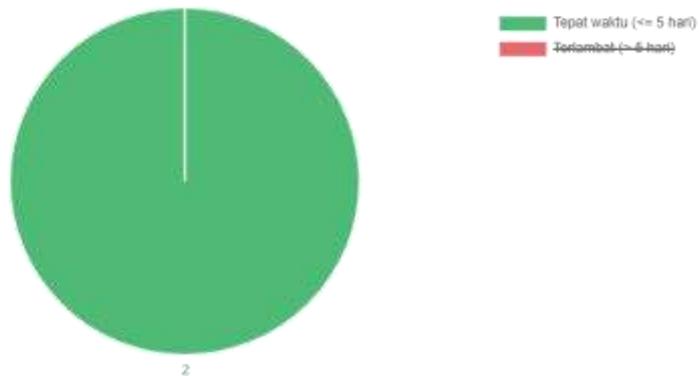
Pada tahun 2024, pelayanan pengaduan Dinas Sosial Provinsi Kaltim menggunakan ruangan serta sarana dan prasarana yang terdapat pada Receptionists dan Ruang Pengaduan Dinas Sosial Provinsi Kaltim yang berlokasi di Gedung Dinas Sosial Provinsi Kaltim, Jl. Basuki Rahmat No.76, Pelabuhan, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur

NO	JENIS SARANA DAN PRASARANA	KETERSEDIAAN	KONDISI
1.	Sarana Pelayanan Operasional Pengaduan Masyarakat SP4N LAPOR	<ul style="list-style-type: none"> - Meja Informasi (1 Buah) - PC (1 Buah) - Printer (1 Buah) - AC (1 buah) - Kursi + meja tamu (1 set) - Jaringan Internet - Buku Tamu & Catatan Permohonan - Televisi (1 buah) - Lemari Arsip (2 buah) 	Baik
2.	Sarana Sosialisasi & Dokumentasi Elektronik	<ul style="list-style-type: none"> - Website lapor.go.id - Media Sosial (Facebook, Instagram dan Youtube) 	

II. Laporan Dinas Sosial Provinsi Kaltim

1. Lapor.go.id (SP4N-LAPOR!)

Laporan pengelolaan aduan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur selama tahun 2024, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :



2. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Dalam evaluasi penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat terkait sosial dan kesejahteraan, kami mengidentifikasi satu aduan yang terkait dengan masalah tersebut selama periode tertentu. Evaluasi ini bertujuan untuk:

1. Analisis Keluhan: Menyelidiki dan menganalisis esensi dari aduan yang diterima terkait dengan sosial dan kesejahteraan, termasuk penyebab dan sifat permasalahannya.
2. Respons Terhadap Aduan: Menilai responsibilitas dalam menanggapi aduan tersebut, termasuk kecepatan, ketepatan, dan cara penyelesaiannya.
3. Pemenuhan Standar Pelayanan: Meninjau apakah penanganan aduan tersebut memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.
4. Efektivitas Solusi: Mengevaluasi keefektifan solusi yang diberikan dalam menanggapi aduan tersebut, serta dampaknya terhadap pelayanan sosial dan kesejahteraan masyarakat.
5. Rekomendasi Perbaikan: Memberikan rekomendasi untuk penyempurnaan proses pengelolaan aduan masyarakat di masa mendatang, termasuk langkah-langkah untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan.

Dengan melakukan evaluasi ini, kami berharap dapat memastikan bahwa setiap aduan yang masuk terkait dengan sosial dan kesejahteraan ditangani dengan serius dan adil, serta mampu memberikan solusi yang memadai bagi masyarakat yang menghadapi tantangan tersebut.

3. Jadwal Operasional On Site

Jam Operasional On Site

Hari	Waktu Pelayanan
Senin s.d. Kamis	08.15 - 16.30
Jum'at	08.15 – 12.00
Sabtu – Minggu	Libur

Penyediaan akses pengaduan masyarakat melalui berbagai media, antara lain :

- a. Meja layanan langsung di Receptionist Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur
- b. Website Dinas : <https://dinsos.kaltimprov.go.id/hubungi-kami/>
- c. Telepon/WA : -
- d. Website SP4N LAPOR : lapor.go.id
- e. Media Sosial : Facebook (Dinsos Kalimantan Timur) dan Instagram (dinsos_kaltim)

4. Besaran Anggaran

Jumlah Anggaran SP4N LAPOR Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur T.A. 2024

NO.	SUMBER DANA SP4N LAPOR TAHUN 2024	ANGGARAN MURNI (Rp.)	ANGGARAN PERUBAHAN (Rp.)
-	-	-	-

BAB III

KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL

I. Kendala Internal

1. Tidak adanya serah terima pekerjaan (data/laporan) sebelumnya kepada pengelola yang baru: Kendala ini menghambat kelancaran proses pengelolaan aduan, karena pengelola baru tidak memiliki akses atau pemahaman yang memadai terhadap riwayat dan data laporan sebelumnya. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya kontinuitas dan pemahaman yang menyeluruh dalam menangani aduan.
2. Tidak adanya sarana dan prasarana yang menunjang dalam menginput data pelaporan SPAN Lapor: Keterbatasan sarana dan prasarana untuk menginput data pelaporan melalui aplikasi SPAN Lapor dapat menghambat efisiensi dalam penanganan aduan. Hal ini dapat memperlambat proses penyelesaian aduan dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Sebagian besar pejabat belum memahami SP4N LAPOR: Kurangnya pemahaman dari sebagian besar pejabat terkait tentang penggunaan dan manfaat SP4N LAPOR dapat menghambat implementasi yang efektif. Diperlukan pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif agar seluruh pejabat dapat menggunakan sistem ini dengan optimal.

II. Kendala Eksternal

1. Pandemi Covid-19: Pandemi Covid-19 membatasi layanan pengaduan masyarakat untuk dilakukan secara langsung (onsite), yang berpotensi mengurangi aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan. Kondisi ini menuntut

adaptasi dalam penyediaan layanan pengaduan secara online atau melalui kanal yang tersedia.

2. Keterbatasan Pengetahuan Masyarakat tentang Media Aduan Online Rakyat: Sebagian besar masyarakat, khususnya di Kalimantan Timur, belum sepenuhnya mengenal atau memahami keberadaan dan manfaat dari media aduan online rakyat. Dibutuhkan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan platform ini sebagai sarana untuk menyampaikan aduan terhadap pelaksanaan pemerintahan.

Penyelesaian dari kendala-kendala ini memerlukan kolaborasi antar berbagai pihak terkait, termasuk penyediaan pelatihan, peningkatan sarana dan prasarana, serta kampanye edukasi kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan efektivitas dan akuntabilitas dalam pengelolaan aduan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dapat meningkat secara signifikan.

BAB IV

PENUTUP

Dalam menghadapi berbagai kendala baik internal maupun eksternal yang dihadapi dalam pengelolaan aduan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, kami mengucapkan terima kasih atas dedikasi dan kerja keras seluruh tim yang terlibat dalam upaya penyediaan layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Meskipun tantangan-tantangan tersebut tidaklah mudah, kami yakin bahwa dengan kerjasama dan komitmen bersama, setiap kendala dapat diatasi dan setiap masalah dapat diselesaikan.

Kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam pengelolaan aduan pelayanan publik, dengan menjadikan setiap masukan dan evaluasi sebagai landasan untuk berinovasi dan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan. Kami juga berharap agar masyarakat dapat semakin aktif dalam menggunakan sarana pengaduan yang telah disediakan, sehingga kami dapat lebih responsif dalam menanggapi setiap aspirasi dan kebutuhan mereka.

Terakhir, mari kita terus berupaya untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pelayanan publik. Dengan cara ini, kita dapat membangun sebuah pemerintahan yang lebih baik dan lebih mampu memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat Kalimantan Timur.

Samarinda, Februari 2025

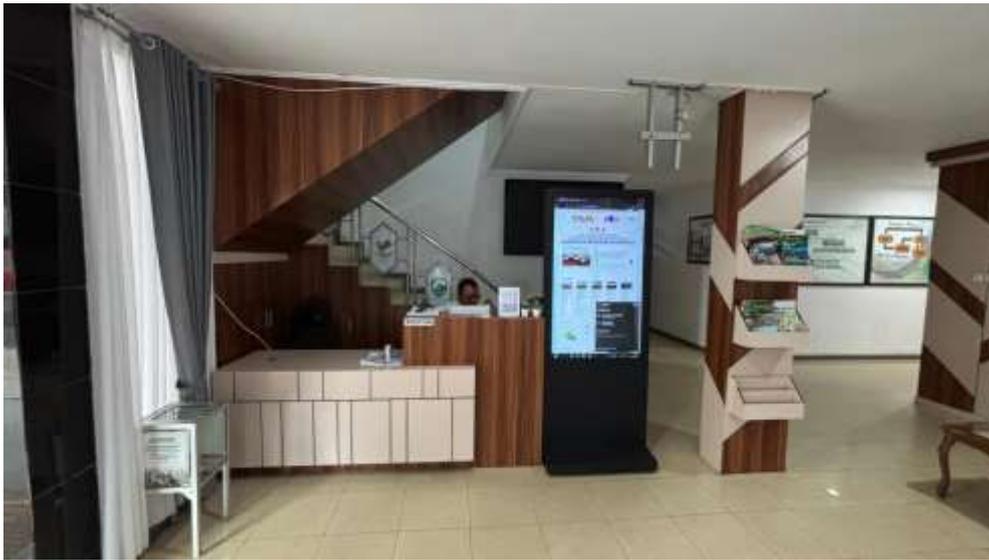
Kepala Dinas,

Drs. Andi Muhammad Ishak, Apt., M.Si.

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19680814 199403 1 012

LAMPIRAN

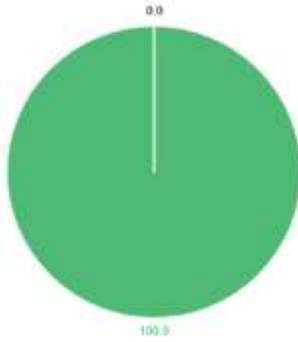




Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	1	0	0	1	100	2	0	1

Pengelolaan Laporan Masuk



- Laporan Belum Terverifikasi
- Terdistribusi Belum Ditindaklanjuti
- Terdistribusi Sedang Diproses
- Terdistribusi Selesai
- Laporan Tertunda
- Laporan Arsip

Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdistribusi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdistribusi Sedang Diproses	0
Terdistribusi Selesai	1
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	0
Total	1



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS SOSIAL

JALAN BASUKI RAHMAT NO. 76 TELP. (0541) 201016, 201017, 200031 FAX. (0541) 741016

SAMARINDA 75112

Web : www.dinsos.kaltimprov.go.id / e-mail : sungramdinsos@gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR : 814.1/ 42 /DS-TU/Peg-2023

TENTANG

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DINAS SOSIAL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang
- a. Bahwa sesuai Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi, setiap Badan Publik guna mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana dalam hal penyediaan informasi publik yang dapat di akses oleh setiap pengguna informasi publik perlu menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan dokumentasi (PPID) yang di bantu oleh Pejabat Fungsional;
 - b. Bahwa sesuai Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
 - c. Bahwa sesuai dengan huruf a, dan b, maka dipandang perlu menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan dokumentasi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.
- Mengingat
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, dan Kalimantan Timur.
 - 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 - 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 beserta perubahannya Tentang Pemerintah Daerah.
 - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik.
 - 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.
 - 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
 - 9. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur.
 - 10. Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 4e0.1he.68/2010, Tanggal 8 Februari 2018 Tentang Pembentukan Pejabat pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dengan susunan keanggotaan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagaimana dimaksud diktum kesatu :
- Menjamin ketersediaan dan akselerasi layanan informasi dan dokumentasi bagi pemohon informasi secara cepat, tepat, berkualitas dengan mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan prima;
 - Melakukan koordinasi dan konsolidasi pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur;
 - Mengumpulkan, mengolah dan mengompilasi bahan dan data lingkup komponen di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur;
 - Memfasilitasi pelaksanaan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan;
 - Menyampaikan laporan pelaksanaan kebijakan teknis dan pelayanan informasi dan dokumentasi kepada PPID Utama secara berkala dan sesuai dengan kebutuhan;
 - Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah DPA Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur sesuai peraturan yang berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan akan dilakukan perbaikan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 2 Juni 2023

Kepala

Drs. Andi-Muhammad Ishak, Apt, M.Si.
Pembina Utama Muda
195808141994031012

TEMBUSAN

- Gubernur Kalimantan Timur;
- Ketua DPRD Provinsi Kalimantan Timur;
- Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
- Inspektur Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
- Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
- Ketua Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Timur;
- Anggota Tim yang bersangkutan.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN
TIMUR NOMOR 814.1/ /DS-TU/Peg-2023 TENTANG PEJABAT
PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DINAS SOSIAL
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR.

Pengarah : Kepala Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur
Ketua : Sekretaris Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur
Sekretaris : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- I. Bidang Pelayanan data dan Klasifikasi Informasi
 1. Achmad Rasyidi, S., ST., M.Si
 2. Asriansyah, SE
 3. Kristiningsih, S.Pd
 4. Decky Khasmir, SE
- II. Bidang Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi
 1. Doni Julfiansyah, ST, M.Si
 2. Robby Irawan, SE
 3. Herman, SE
 4. Dedy Maydiyarta
- III. Bidang Fasilitasi Sengketa Informasi
 1. Saprudin Saida Panda, SH., M.Si
 2. Burhanuddin, S.Hut
 3. Agus Ramadhani, S.Sos
 4. Didik Supriadi
- IV. Sekretariat
 1. Herwan Sujatmiko
 2. Dinar Puji Ayustin
 3. Bagus Agung Putra
 4. Hutriyanto Agus Saputro, SKM
 5. Haris Munandar, S.Ap

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 2 Juni 2023



Kepala
Drs. Andi Muhammad Ishak, Apt, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196808141994031012



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS SOSIAL

JALAN BASUKI RAHMAT NO. 76 TELP. (0541) 201016,201017, 200031 FAX. (0541) 741016
SAMARINDA 75112

Web : www.dinsos.kaltimprov.go.id / e-mail : sungramdinsos@gmail.com

NOMOR : 814.1/ 223 /DS-TU/Peg-2023

T E N T A N G

PETUGAS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN
TIMUR

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat;
 - b. bahwa masyarakat berhak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan public dan perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dan terkelolanya pengaduan masyarakat dengan baik, perlu ditunjuk Petugas dimaksud;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Petugas Survei Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, dan Kalimantan Timur.
 2. Undang Undang No 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851)
 3. Undang Undang No 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
 4. Undang Undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
 5. Undang Undang No23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
 6. Peraturan pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang tata cara pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 1999 No 129)

7. Peraturan Pemerintah No 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Interen pemerintah
8. Peraturan Pemerintah No 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan daerah
10. Peraturan menteri dalam Negeri No 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan pengaduan Masyarakat di lingkungan Departemen Dalam negeri dan Pemerintah Daerah
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 tahun 2009 tentang Pedoman Umum penanganan Pengaduan masyarakat bagi Instansi pemerintah
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
15. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat daerah Provinsi Kalimantan Timur
16. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pedoman penanganan Pengaduan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Petugas Survei Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dengan susunan keanggotaan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini

KEDUA : Petugas Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan pendampingan kepada pemohon yang mendapatkan pelayanan untuk mengisi kuesioner SKM

- b. Mengkoordinir Pengumpulan hasil kuesioner SKM yang telah diisi pemohon;
- c. Menyampaikan hasil kuesioner SKM dan merakapitulasi hasil setiap 1 (satu) bulan sekali.
- d. Menerima pengaduan masyarakat serta mengarahkan pihak pengadu dalam memberikan pertimbangan solusi pemecahan masalah atas pengaduan yang memerlukan penanganan lebih lanjut

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah DPA Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur sesuai peraturan yang berlaku

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan akan dilakukan perbaikan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : Januari 2023

Kepala



Dra. Hj. Norhayati Us.,M.Si
Pembina Utama Muda/IV c
Nip. 196605311986092001

TEMBUSAN

1. Gubernur Kalimantan Timur;
2. Ketua DPRD Provinsi Kalimantan Timur;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
4. Inspektur Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
5. Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
6. Ketua Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Timur;
7. Anggota Tim yang bersangkutan

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN
TIMUR NOMOR 814.1/ 223 /DS-TU/Peg-2023 KOORDINATOR SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT DAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS
SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Pengarah : Kepala Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur
Ketua : Sekretaris Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur
Sekretaris : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- I. Bidang Indeks Kepuasan Masyarakat
 1. Kepala Sub Bagian Perencanaan Program
 2. Kepala Sub Bagian Umum
- II. Bidang Pelayanan Pengaduan
 1. Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial
 2. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin
 3. Kepala Bidang Perlindungan dan jaminan Sosial
 4. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
- III. Sekretariat
 1. Burhanuddin,S.Hut
 2. Herwan Sujatmiko
 3. Dinar Puji Ayustin
 4. Bagus Agung Putra
 5. Hutriyanto Agus Saputro,SKM
 6. Haris Munandar,S.Ap

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : Januari 2023

Kepala



Dra. Hj. Norhayati Us.,M.Si
Pembina Utama Muda/IV c
Nip. 196605311986092001