



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA

DINAS SOSIAL

Jl. Kawasan Pemerintahan No. 1A

Website : www.halmaherautarakab.go.id,

<https://dinsos.halmaherautarakab.go.id>

TOBELO

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
NOMOR : 460/069.a/DINSOS-HU/2022

TENTANG

PENETAPAN PETUGAS KHUSUS LAYANAN PENGADUAN PADA
DINAS SOSIAL

KABUPATEN HALMAHERA UTARA

KEPALA DINAS SOSIAL

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Petugas layanan Pengaduan;
 - b. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Petugas layanan Pengaduan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - c. bahwa Petugas layanan Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Petugas layanan Pengaduan Jaminan Sosial pada

Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara.

Mengingat

- :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 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 dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
 7. Peraturan Pemerintah 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
 11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
 15. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi, kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018);
 16. Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera

Utara Nomor 51);

17. Peraturan Bupati Halmahera Utara Nomor ... Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara (Berita Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor ..);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Petugas layanan Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Ketentuan Lampiran Petugas layanan Pengaduan Publik, Sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mengacu pada;

A. Pendahuluan

- 1) Motto
- 2) Janji Layanan
- 3) Maklumat Pelayanan
- 4) Jenis-Jenis Pelayanan Jaminan Sosial

B. Petugas layanan Pengaduan

1. Komponen Petugas layanan Pengaduan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya
- 5) Produk Pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2. Komponen Petugas layanan Pengaduan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal

- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

KETIGA

: Petugas layanan Pengaduan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ditetapkan : di Tobelo
Pada Tanggal : 15 Maret 2023



KEPALA DINAS

Dra. HEDYANI N. HOATA

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19660504 199303 2 012

Lampiran Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial

Nomor : 460/ 069.a/DINSOS-HU/2022

Tanggal : 15 Maret 2023

Tentang : Penetapan Petugas Khusus Layanan Pengaduan Pada Dinas
Sosial

No.	Nama Petugas	NIP	Jabatan	Ket.
1.	Heldny Trifina, S. IP	199011120032006	Staf Dinas Sosial	

Ditetapkan : di Tobelo
Pada Tanggal : 15 Maret 2023



Dra. HEDYANI N. HOATA
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19660504 199303 2 012