



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR
DINAS SOSIAL

Jl. Sosial No. 2, Sangatta Utara, Kutai Timur, Kalimantan Timur 75683
Telepon 082352554146, Pos-el dinsos@kutaitimurkab.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUTAI TIMUR
Nomor : B.500.12.6.5/1466 /DINSOS-SEK

TENTANG

PENUNJUKAN TIM KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN DINAS SOSIAL

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi di lingkungan Dinas Sosial perlu dikelola secara optimal ;
 - b. bahwa nama dan jabatan yang tercantum dalam lampiran keputusan ini, dipandang mampu melaksanakan tugas dan layak untuk ditetapkan dalam tim dimaksud;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan kepala dinas Dinas Sosial Kabupaten Kutai timur tentang Penunjukkan Tim Kelembgaan Pengelolaan Pengaduan Publik di lingkungan DINAS SOSIAL Kabupaten Kutai Timur ;

- Mengingat** :
- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 50380) ;
 - c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 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 ;

- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Republik Nasional Tahun 2020 – 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
- i. Surat Keputusan Bupati Kutai Timur Nomor 555/K.583/2023 tentang Pembentukan Tim Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk sebagai berikut :
Penanggung Jawab

a. Nama : **Dr.H.Ernata Hadi Sujito,S.Sos.,M.S.i**
NIP : 19720805 200112 1 007
Jabatan : Kepala Dinas

Pejabat Penghubung

a. Nama : **Dr.H.Andi Rahman.S,S.H.I.,M.AP**
NIP : 19730827 200112 1 002
Jabatan : Sekretaris
b. Nama : **Dody Novianto, S.Kom**
NIP : 19791113 201101 1 003
Jabatan : Kasubbag Umum dan Kepegawaian
c. Nama : **Dwi Istiani, SE**
NIP : 19840527 200502 2 001
Jabatan : Perencana Ahli Muda

Pejabat Pelaksana

a. Nama : **Muh. Dhaifullah Faruq Ali, S.Sos**
NIP : 19990529 202503 1 001
Jabatan : Penyuluh Sosial Ahli Pertama

Petugas Pelayanan Pengaduan

a. Nama : **Restu Fauzi**
NIP : 199304122025211001
Jabatan : Pengadministrasi Perkantoran
b. Nama : **Ahmad Syazzali**
NIP : 199303242025211002
Jabatan : Pengadministrasi Perkantoran
c. Nama : **Aulia Nabila**
NIP : 200212242025212001
Jabatan : Pengadministrasi Perkantoran

KEDUA : Pembentukan Tim Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur sebagaimana

KETIGA

Dengan ditetapkannya surat keputusan ini maka Surat keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Penunjukkan Pejabat Penghubung / Admin SP4N-LAPOR di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur dicabut dan diberlakukan lagi.

KEEMPAT

Keputusan ini berlaku sejak tanggal dikeluarkannya surat keputusan ini, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sangatta

Pada Tanggal : 7 Januari 2026

Kepala Dinas Sosial



DR. Emata Hadi Sujito, S.Sos., M.S.I

Pembina Tk. I/IVb

NIP 19720805 200112 1 007

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Bupati Kabupaten Kutai Timur, (Sebagai Laporan)
2. Wakil Bupati Kabupaten Kutai Timur,
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Timur,
4. Inspektur Inspektorat Wilayah Kabupaten Kutai Timur,
5. Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Kabupaten Kutai Timur,
6. Kepala Badan Pengelola Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Kutai Timur;

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
NOMOR . B.500.12.6.5/ /DINSOS-SEK
TENTANG PENUNJUKAN TIM KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN DINAS SOSIAL

SUSUNAN PERSONIL DAN URAIAN TUGAS TIM KELEMBAGAAN PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN DINAS SOSIAL

No.	Kelembagaan	Jabatan	Uraian Tugas
1.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Sosial	a. Memimpin seluruh tahapan pengelolaan pengaduan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur; b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur; dan c. bertanggung jawab kepada pengarah (Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Timur) dalam hal pelaksanaan pengelolaan pengaduan dilingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur;
2.	Pejabat Penghubung	Sekretaris Dinas Sosial	a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau Jabatan Fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya; b. menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan; c. meneruskan pengaduan kepada pejabat pelaksana sesuai kewenangannya; d. memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan; e. menyusun <i>frequently asked question (FAQ)</i> substansi pengaduan; f. menindaklanjuti pengaduan berdasarkan <i>frequently asked question (FAQ)</i>; g. memberikan informasi kepada pejabat pengelola pengaduan (Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian) dan langkah yang dilakukan oleh pejabat pelaksana; dan h. bertanggung jawab kepada penanggungjawab dalam hal pelaksanaan pengelolaan pengaduan dilingkungan perangkat daerah.

3.	Pejabat Pelaksana	a. Kepala Bagian/Kepala Bidang Dinas Sosial atau Jabatan Fungsional yang disetarakan. b. Inspektur Pembantu pada Inspektorat Kabupaten Kutai Timur	a. menindaklanjuti pengaduan dengan cermat, cepat dan tuntas; b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi pengaduan; c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan sehingga penanganan pengaduan selesai; d. memberikan informasi kepada pejabat penghubung mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan; dan e. bertanggung jawab kepada penanggung jawab dalam hal tindak lanjut / penyelesaian pengaduan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur;
4.	Petugas Pelayanan Pengaduan	a. Admin SP4N LAPOR! pada Dinas Sosial	a. melakukan proses penerimaan, pencatatan dan verifikasi terhadap pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur; b. melakukan penginputan pengaduan ke dalam SP4N LAPOR!; c. memberikan tanda terima pengaduan berupa formulir tanda terima untuk pengaduan secara langsung, dan / atau kode <i>tracking</i> pengaduan SP4N LAPOR!; d. menentukan kelayakan dan kelengkapan informasi pengaduan setelah proses verifikasi pengaduan selesai dilaksanakan; e. meminta kelengkapan terkait informasi pengaduan kepada pengadu jika pengaduan belum memenuhi kelayakan dan kelengkapan; f. melakukan distribusi pengaduan kepada Pejabat Penghubung apabila substansi pengaduan tidak dimuat dalam <i>frequently asked question (FAQ)</i> g. melakukan distribusi pengaduan sesuai jenis pengaduan kepada Perangkat Daerah atau APIP sesuai dengan kewenangannya; dan h. bertanggung jawab kepada pejabat penghubung dan penanggungjawab dalam hal pelaksanaan pelayanan pengaduan di lingkungan Dinas Sosial

Ditetapkan di : Sangatta

Pada Tanggal : 7 Januari 2026

Kepala Dinas Sosial



Dr. H. Ernata Hadi Sujito, S.Sos., M.S.I

Pembina Tk. I/IVb

NIP 19720805 200112 1 007