



PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI

DINAS SOSIAL

Jl. Ciaul Pasir No.126 Kota Sukabumi Kode Pos 43116 Provinsi Jawa Barat

Telp. . 0266-245223 Fax. 0266-245223

Website : <https://dinsos.sukabumikota.go.id> - Email : dinsos@sukabumikota.go.id

KEPUTUSAN WALI KOTA SUKABUMI

NOMOR : 400.9.1/Kep.13/DINSOS/2026

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA SUKABUMI

WALI KOTA SUKABUMI

- 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 dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. 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 beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
9. 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)
10. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Sukabumi Tahun 2020 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Sukabumi Nomor 62);
11. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Sukabumi Tahun 2019 Nomor 9);
12. Peraturan Wali Kota Sukabumi Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sosial.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

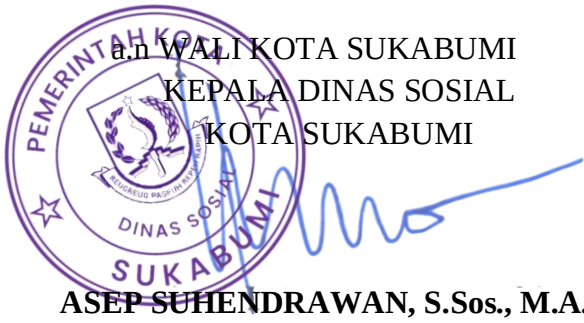
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan 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 Kota Sukabumi.

- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.
- KEENAM : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan : Sukabumi
Pada Tanggal : 16 Februari 2026

WALIKOTA SUKABUMI
KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SUKABUMI



ASEP SUHENDRAWAN, S.Sos., M.A.P,

Lampiran : I
Kepala Dinas Sosial Kota Sukabumi
Nomor : 400.9.1/Kep. 13/DINSOS/2026
Tentang :
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
SOSIAL KOTA SUKABUMI

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 Kota Sukabumi;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Kota Sukabumi
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Kota Sukabumi Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Kota Sukabumi Jl. Ciaul Pasir No. 126 Kota Sukabumi, Jawa Barat
 - c. Whatsapp : 085872344441
 - d. Telepon /Fax. : (0266) 245223 / (0266) 245223
 - e. Website : <https://dinsos.sukabumikota.go.id>
 - f. Email : dinsos@sukabumikota.go.id
 - g. Facebook : Dinas Sosial Kota Sukabumi
 - h. Instagram : dinsosktsmi
 - i. E-Lapor
 - j. SUPER

B. Pejabat Pengelola Pengaduan:

1. Sekretaris Dinas Sosial Kota Sukabumi
2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Sukabumi
3. Pelaksana pada Kasubag Umum dan Kepegawaian

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas:

1. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial dan Jaminan Sosial
2. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
3. Kepala UPT SLRT Rapeh Rapih
4. Jabatan Fungsional pada Bidang Rehabilitasi Sosial dan Jabatan Fungsional pada Bidang Pemberdayaan Sosial

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

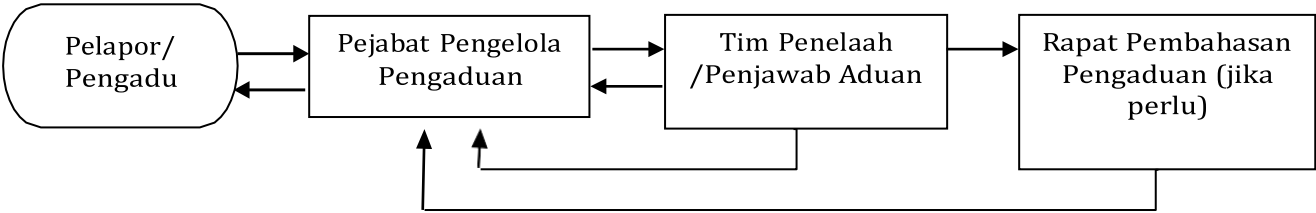
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan:

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/telepon/email/Aplikasi SUPER/Aplikasi E-

lapor/Website/Facebook/Instagram dan Halo Social 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 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

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal kejadian	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-Lain
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan : Sukabumi
Pada Tanggal : 16 Februari 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SUKABUMI

ASEP SUHENDRAWAN, S.Sos., M.A.P,