



PEMERINTAH KOTA JAMBI

DINAS SOSIAL

Jln. Jend. Sudirman No. 156 – Jambi Selatan , Kota Jambi, Jambi 36138
Telp. (0741) 24193 – Fax. (0741) 31682
Laman: dinsos.jambikota.go.id. Pos-el. dinsos@jambikota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

NOMOR 50.a TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan prima serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Jambi tentang Penetapan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan di lingkungan Dinas Sosial Kota Jambi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas 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. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 750);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja pada Dinas Sosial Kota Jambi (Berita Daerah Kota Jambi Tahun 2021 nomor 50);
10. Peraturan Walikota Jambi Nomor 43 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Jambi Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kota Jambi Tahun 2024 Nomor 43).

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN :** KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI TENTANG PENETAPAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI
- KESATU :** Pejabat Pengelola Pengaduan Dinas Sosial Kota Jambi, sebagaimana tercantum dalam lampiran I (satu) Keputusan ini.
- KEDUA :** Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. Pejabat Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - d. Pencatatan Pengaduan;
 - e. Tim Penjawab aduan pelayanan publik;
 - f. Unsur pengaduan pelayanan publik yang harus dipenuhi;
 - g. Tata cara penanganan pengaduan pelayanan publik;
 - h. Alur penanganan pengaduan pelayanan publik.
- KETIGA :** Prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku tanggal sejak ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jambi
Pada tanggal 13 Oktober 2025

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI



YUNITA INDRAWATI, AP,MP
Pembina Utama Muda
NIP. 19740607 199403 2 002

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI
NOMOR : 50.a TAHUN 2025
TANGGAL : 13 OKTOBER 2025
TENTANG : PENETAPAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

NO	NAMA/NIP	JABATAN	KEDUDUKAN
1	2	3	4
1	EDRIANSYAH, SH, MM NIP. 19720614 199803 1 005	Sekretaris	Ketua Pejabat Pengaduan
2	TONI, S.Pd.I NIP. 19810201 200801 1 001	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Pengelola Pengaduan
3	RACHMAN MUCHLIS, S.STP NIP. 19900516 201010 1 002	Kabid Rehabilitasi Sosial	Koordinator Pengaduan Bidang Rehabilitasi Sosial
4	ADE CANDRA, SH NIP. 19760917 199903 1 001	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota
5	BUDI WAHYUDI, SE NIP. 19720526 199703 1 001	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota
6	SURYADI, SH NIP. 19820317 200903 1 010	Kabid Pemberdayaan Sosial	Koordinator Pengaduan Bidang Pemberdayaan Sosial
7	MEILINA NOVRIANTI, SE NIP. 19740501 200003 2 004	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota
8	SALAHUDDIN AL AIYUBI, SE.MM NIP. 19750407 200801 1 002	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota
9	SUMARLIN, S. Kom NIP. 19830728 201001 1 014	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota
10	JAUHARUL IHSAN, SH NIP. 19700511 199203 1 003	Kabid Penanganan Bencana	Koordinator Pengaduan Bidang Penanganan Bencana
11	BAINA, A.KS NIP. 19750402 199903 2 005	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
12	DIAN ANGGRAINI, SE NIP. 19730328 200012 2 001	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota
13	DITO WIJAYA, S.STP, M.Si NIP. 19901227 201010 1 001	Kabid Perlindungan Jaminan Sosial dan Warga Negara Migran	Koordinator Pengaduan Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Warga Negara Migran
14	AMINAH, SE. MM NIP. 19760821 199703 2 004	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota
15	MARSIANI FERA, SH, M.H NIP. 19780506 200801 2 005	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI



YUNITA INDRAWATI, AP, MP
Pembina Utama Muda
NIP.19740607199403 2 002

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

NOMOR : 50.a TAHUN 2025

TANGGAL : 13 OKTOBER 2025

TENTANG : PENETAPAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

A. Unsur Pengaduan

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor handphone yang bisa dihubungi.
2. Objek Pengaduan harus jelas.

B. Tata Cara 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 Jambi.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di Dinas Sosial Kota Jambi.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Kota Jambi.
 - c. Telepon: 0741-24193
 - d. Whatsapp: 0821-2122-9115
 - e. Fax: 0741-31682
 - f. Email: dinsos@jambikota.go.id / dinsoskotajambi@gmail.com
 - g. Website: dinsos.jambikota.go.id
 - h. Instagram: [dinsos_kotajambi](https://www.instagram.com/dinsos_kotajambi)
 - i. Facebook: Dinsos Jambi
 - j. Call Center Kota Jambi 112
 - k. Aplikasi Sikesal
 - l. Website SP4N LAPOR: <https://www.lapor.go.id/>

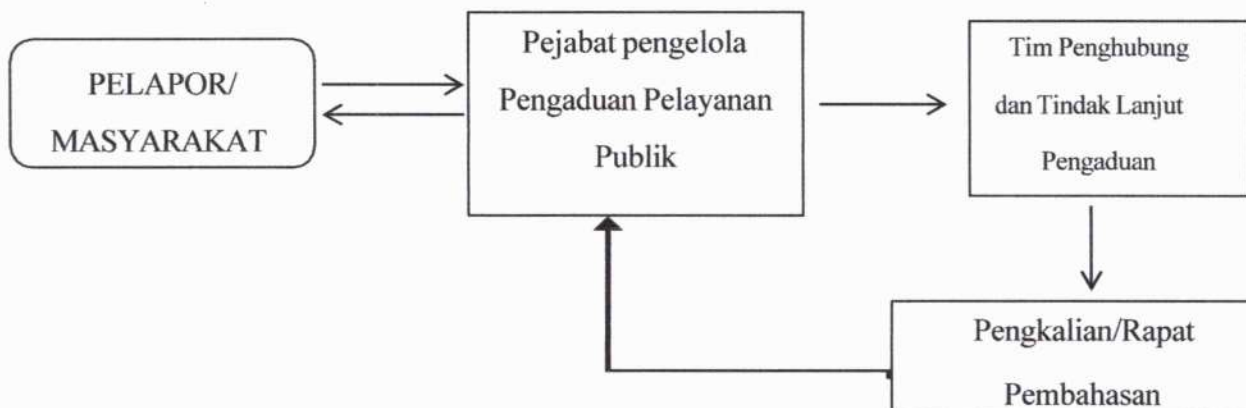
C. Tata Cara Penanganan Pengaduan

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 dan Email dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penghubung dan Tindak Lanjut 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 Kepala Dinas Sosial Kota Jambi dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan.

D. Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan terdiri atas:

1. Sekretaris Dinas Sosial Kota Jambi;
2. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Jambi;
3. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Jambi;
4. Kepala Bidang Penanganan Bencana Dinas Sosial Kota Jambi;
5. Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Warga Negara Migran Dinas Sosial Kota Jambi;

6. Kasubbag Umum dan Kepegawaian;
 7. Fungsional Pekerja Sosial; dan
 8. Fungsional Penyuluh Sosial.
- E. Pejabat Penghubung dan tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menindaklanjuti pengaduan, termasuk yang diarahkan oleh tim pengelola pengaduan Dinas Sosial Kota Jambi.
- F. Pejabat Pengelolaan Pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu.
- G. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut:



KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI



YUNITA INDRAWATI, AP, MP
Pembina Utama Muda
NIP.19740607199403 2 002