



## PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR

### DINAS SOSIAL

Jl. Bersih Komplek Perkantoran Pemda Kecamatan Cibinong-16915

Telepon (021) 87902288 Faksimile (021) 87902288

Laman [dinsos.bogorkab.go.id](http://dinsos.bogorkab.go.id), Pos-el [dinsos@bogorkab.go.id](mailto:dinsos@bogorkab.go.id)

#### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BOGOR

Nomor : 400.14.9 / 309 - Prolap

#### TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DAN MEDIA SOSIAL DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BOGOR

- Menimbang : a. Bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi merupakan bagian dari komitmen Dinas Sosial Kabupaten Bogor dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor;
- b. Bahwa adanya perubahan pada penetapan sebelumnya sehingga perlu dilakukan perubahan yang mencakup secara menyeluruh terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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. 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2022-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 650);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Nomor 96) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2020 Nomor 2);
10. Peraturan Bupati Bogor Nomor 16 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial;
11. Peraturan Bupati No. 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor.



## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bogor tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Media Sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Bogor Tahun 2026.
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan dan Media Sosial Pelayanan Publik Meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Tim Pengelola Pengaduan;
  - c. Unsur Pengaduan Yang Harus Dipenuhi;
  - d. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
  - e. Alur Penanganan Pengaduan;
  - f. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan ;
  - g. Formulir Pengaduan
  - h. Alur Media Sosial
- KEDUA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA : Segala biaya yang diakibatkan oleh dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Bogor Tahun Anggaran 2026
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan ditinjau kembali dan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Cibinong  
Pada tanggal: 12 Februari 2026  
Kepala,



Farid Marup, S.H., M.Hum.  
NIP 197612312002121014

Lampiran : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BOGOR  
Nomor : /  
Tanggal : FEBRUARI 2026  
Tentang : PENUNJUKAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK DAN MEDIA SOSIAL PADA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BOGOR TAHUN ANGGARAN 2026

#### A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Masyarakat selaku pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan dengan dilengkapi dengan berkas-berkas kepada petugas pengelolaan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Bogor
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka secara langsung kepada tim pengelola pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Bogor
  - b. Secara tertulis yang disampaikan ke kotak pengaduan yang terdapat di Dinas Sosial Kabupaten Bogor atau melalui surat yang dialamatkan ke Jl Bersih Komplek Perkantoran Pemda Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor
  - c. Telepon : (021) 87902288
  - d. Email : [dinsos@bogorkab.go.id](mailto:dinsos@bogorkab.go.id)
  - e. Website : [dinsos.bogorkab.go.id](http://dinsos.bogorkab.go.id)
  - f. Instagram : @dinassosialkab.bgr
  - g. Website SP4n LAPOR

#### B. Tim Pengelola Pengaduan

| NO | Nama                                                                               | Jabatan Dalam Tim              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1  | Farid Ma'rup, S.H., M.Hum<br>Nip. 197612312002121014<br>Kepala                     | Penanggung Jawab               |
| 2  | Dida Sofyan, S.Sos., Msi<br>Nip. 197201151998031002<br>Kassubag Umum & Kepegawaian | Penelaah Pengaduan             |
| 3  | Ferry Ando, S.Sos<br>Nip. 198602152015011003<br>Katim Penanganan Fakir Miskin      | Penelaah Pengaduan             |
| 4  | Eka Pratiwi, SE., M.Ec.Dev<br>Nip. 198609042009032002<br>Katim Program & Pelaporan | Pengelola Pengaduan            |
| 5  | Rifqi Ilham Hafizhta                                                               | Petugas Pengelola Pengaduan    |
| 6  | Komarudin, SE                                                                      | Petugas Pengelola Pengaduan    |
| 7  | Isti Syafaanur Muta idah, S.K.M                                                    | Petugas Pengelola Media Sosial |
| 8  | Hapri Sepdyan Prabawa S.H                                                          | Petugas Pengelola Media Sosial |
| 9  | Arif Nugroho                                                                       | Petugas Pengelola Media Sosial |
| 10 | Wulan Nur Ramanda, S.Tr., Sos                                                      | Petugas Pengelola Media Sosial |
| 11 | Ayu Asri Fauziah, S., Kesos                                                        | Petugas Pengelola Media Sosial |
| 12 | Doni Juniawar Aliyatama, S.I.Kom                                                   | Petugas pengelola Media Sosial |
| 13 | Fahlevi Ainul Yaqin, S.M                                                           | Editor Pengelola Media Sosial  |
| 14 | Angga Herman Pratama                                                               | Editor Pengelola Media Sosial  |



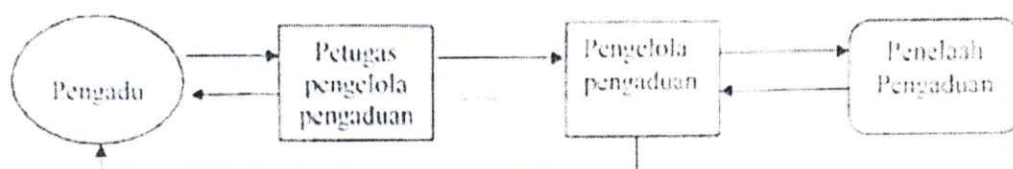
### C. Unsur Pengaduan Yang Harus Dipenuhi

1. Identitas pelapor/pengadu yang jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
3. Kelengkapan berkas pendukung jika dibutuhkan

### D. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan baik secara langsung maupun melalui media online;
2. Petugas pengelola pengaduan melakukan registrasi dengan mencatat identitas kependudukan pengadu;
3. Petugas pengelola pengaduan mencatat isi aduan berdasarkan informasi yang disampaikan;
4. Petugas pengelola mengidentifikasi jenis berdasarkan isi pengaduan dan menyampaikan kepada pengelola pengaduan;
5. Pengelola pengaduan berkoordinasi kepada penelaah pengaduan;
6. Jika aduan telah ditangani, pengelola pengaduan menyampaikan informasi/jawaban atas aduan kepada masyarakat selaku pihak pengadu atau pihak lain yang terkait;
7. Pengelola pengaduan mendokumentasikan dan merekam pengelolaan pengaduan serta menyampaikan kepada Kepala Dinas.

### E. Alur Penanganan Pengaduan



### F. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari;
3. Pengaduan Berat, Selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari.

### G. Formulir Pengaduan

|                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| Nomor             | : |  |
| Tanggal Pengaduan | : |  |
| Nama Pelapor      | : |  |
| No HP             | : |  |
| Alamat            | : |  |
| Email             | : |  |
| Pekerjaan         | : |  |
| Tanggal Kejadian  | : |  |
| Isi Pengaduan     | : |  |
| Nama Penelaah     | : |  |
| NIP               | : |  |

|                |   |                     |                           |           |
|----------------|---|---------------------|---------------------------|-----------|
| Hasil Penelaah | : | Berkadar Pengawasan | Tidak Berkadar Pengawasan | Lain-Lain |
|                |   |                     |                           |           |
| Tindak lanjut  | : |                     |                           |           |

H. Alur Media Sosial

| Proses/Tahap                                 | Penanggung Jawab  | Deskripsi Proses                                                                     |
|----------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Mempersiapkan & Merekap Kegiatan Seluruh Tim | Pengelola         | Mengambil Data Aktual Seluruh Tim Mengenai Detail Kegiatan Yang Akan Di Publikasikan |
| ↓                                            |                   |                                                                                      |
| Perencanaan Konsep                           | Petugas Pengelola | Merencanakan Konsep Konten Kegiatan Yang Akan Di Publikasikan                        |
| ↓                                            |                   |                                                                                      |
| Penyediaan Bahan Konten                      | Petugas Pengelola | Mengumpulkan Bahan Berupa Foto / Video dan Narasi Kegiatan                           |
| ↓                                            |                   |                                                                                      |
| Proses Editing                               | Editor            | Menyaring Foto dan Draft                                                             |
| ↓                                            |                   |                                                                                      |
| Upload Konten                                | Petugas Pengelola | Mempublikasikan                                                                      |

Ditetapkan di : Cibinong  
Pada tanggal: 12 Februari 2026  
Kepala,



Farid Marup, S.H., M.Hum.  
NIP. 197612312002121014