



**PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG**  
**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jalan Jend. A. Yani No.100 Tanjungpandan Kode Pos 22412

Telp. (0719) 9223136, FAX (0719) 9223136

E-mail dspppa@belitung.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BELITUNG**  
**NOMOR: 188.4/178/KEP/DSPPPA/2023**

**TENTANG**  
**TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN**  
**ANAK KABUPATEN BELITUNG**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN  
ANAK**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima, perlu menetapkan tim pengelola pengaduan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung tentang Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung.
- Mengingat : 1. 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)
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 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 6398);
4. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik



- Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia 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 Bupati Belitung Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Pejabat Pengelola Pengaduan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung, sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 (Satu) Keputusan ini.
- KEDUA** : Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
- a. menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin pengaduan melalui telepon, email, maupun website pengaduan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung serta pengaduan masyarakat secara langsung;
  - b. melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
  - c. mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bagian terkait;
  - d. menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung;
  - e. menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan; dan
  - f. melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat
- KETIGA** : Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KEDUA bertanggungjawab dan menyampaikan laporan kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung setiap bulan pada bagian sekretariat.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungpandan  
Pada tanggal 1 Agustus 2023



Ditandatangani secara elektronik oleh  
Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan  
dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung

**Kasimin, S.IP., M.AB**



LAMPIRAN I:  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL,  
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
 PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
 BELITUNG  
 NOMOR: 188.4/178/KEP/DSPPPA/2023  
 TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN  
 PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL,  
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
 PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
 BELITUNG

**TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK  
 DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
 KABUPATEN BELITUNG**

<b>NO</b>	<b>JABATAN</b>	<b>KEDUDUKAN DALAM TIM</b>
<b>TIM PENGHUBUNG DAN TINDAK LANJUT PENGELOLA PENGADUAN DAN PELAYANAN</b>		
1.	Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Ketua
3.	Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum	Sekretaris
4.	Kepala Bidang Rehabilitasi Dan Perlindungan Jaminan Sosial	Koordinator Bidang Rehabilitasi Dan Perlindungan Jaminan Sosial
5.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	Koordinator Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
6.	Kepala Bidang Pelembagaan Pengarusutamaan Gender Dan Pemberdayaan Perempuan	Koordinator Bidang Pelembagaan Pengarusutamaan Gender Dan Pemberdayaan Perempuan
7.	Kepala Bidang Perlindungan Perempuan Dan Hak Anak	Koordinator Bidang Perlindungan Perempuan Dan Hak Anak
8.	Analisis Kebijakan Muda	Subkoordinator
9.	Analisis Pelayanan Sosial	Anggota
10.	Pejabat Fungsional	Anggota
11.	Pejabat Administrator	Anggota
12.	Penyuluh Sosial	Anggota
13.	Penata Laporan Keuangan	Anggota
14.	Operator Data	Anggota
15.	Pekerja Sosial	Anggota
16.	Tenaga Administrasi	Anggota
17.	Petugas Pengelola Gudang dan Kendaranaan Operasional Kebencanaan	Anggota

Ditetapkan di Tanjungpandan  
 Pada tanggal 1 Agustus 2023



Ditandatangani secara elektronik oleh  
 Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan  
 dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung

**Kasimin, S.IP., M.AB**



Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E sehingga tidak diperlukan tandatangan dengan stempel basah.

LAMPIRAN II:  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
BELITUNG  
NOMOR: 188.4/178/KEP/DSPPPA/2023  
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
BELITUNG

A. UNSUR PENGADUAN:

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

B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung.

1. Pihak Pengadu menyampaikan Pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pengelola Pengaduan dan Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
  - a. Tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan dan Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung.
  - b. Melalui Kotak Saran yang dipasang langsung di ruang depan kantor DSPPPA
  - c. Surat tertulis ditujukan ke DSPPPA
  - d. Melalui Telp. Kantor Telp. +62 821 8191 1881
  - e. Melalui Email, [dspppa@belitung.go.id](mailto:dspppa@belitung.go.id)
  - f. Kotak Pengaduan di Website [dspppa@belitung.go.id](http://dspppa@belitung.go.id)

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan:

1. Semua pengaduan diterima oleh Pengelola Pengaduan dan Pelayanan.
2. Pengelola Pengaduan dan Pelayanan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telp dan email kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penghubung dan Tindak Lanjut.
3. Pengelola Pengaduan dan Pelayanan berkoordinasi dengan Tim Penghubung dan Tindak Lanjut membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pengelola Pengaduan dan Pelayanan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pengelola Pengaduan dan Pelayanan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung.

D. Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:

1. Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
2. Sekretaris Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
3. Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum
4. Kepala Bidang Rehabilitasi Dan Perlindungan Jaminan Sosial
5. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
6. Kepala Bidang Pelembagaan Pengarusutamaan Gender Dan Pemberdayaan Perempuan
7. Kepala Bidang Perlindungan Perempuan Dan Hak Anak
8. Analis Kebijakan Muda



9. Analis Pelayanan Sosial
  10. Pejabat Fungsional
  11. Pejabat Administrator
  12. Penyuluh Sosial
  13. Operator Data
  14. Pekerja Sosial
  15. Tenaga Administrasi
  16. Petugas Pengelola Gudang dan Kendaranaan Operasional Kebencanaan
- E. Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bertanggungjawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menindaklanjuti pengaduan, termasuk yang diarahkan oleh Tim Pengelola Pengaduan Kabupaten kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung.
- F. Pengelola Pengaduan dan Pelayanan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu
- G. Alur Penanganan Pengaduan dan Pelayanan Publik (Lampiran III)



LAMPIRAN III:  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
BELITUNG  
NOMOR: 188.4/178/KEP/DSPPPA/2023  
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN  
BELITUNG

## ALUR PENANGANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK



Ket:

→ Berkas administrasi

Email: [dspppa@belitung.go.id](mailto:dspppa@belitung.go.id).  
Telp/WA 0821 8191 1881

