



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/DSPPA/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**

| NO | JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|---|---|--|
| TIM PENGHUBUNG DAN TINDAK LANJUT PENGELOLA PENGADUAN DAN PELAYANAN | | |
| 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. | Analisis Masalah Sosial | Anggota |
| 11. | Analisis Program Pemberdayaan Masyarakat dalam Penanganan Masalah Sosial | Anggota |
| 12. | Analisis Dampak Sosial | Anggota |
| 13. | Pekerja Sosial | Anggota |
| 14. | Penata Laporan Keuangan | Anggota (Admin Online) |
| 15. | Penyuluh Sosial | Anggota (Front Office) |
| 16. | Pengelola Surat | Anggota (Front Office) |
| 17. | Terampil-Arsiparis | Anggota (Front Office) |
| 18. | Tenaga Administrasi | Anggota (Front Office) |
| 19. | Petugas Pengelola Gudang dan | Anggota (Front Office) |

| | | |
|-----|---------------------------------|------------------------|
| 20. | Pendamping Disabilitas, Pekerja | Anggota (Front Office) |
|-----|---------------------------------|------------------------|

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 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
- c. DSPPPA
- d. Surat tertulis ditujukan ke DSPPPA
- e. Melalui Telpon Kantor Telp. +62 821 8191 1881
e-Email, dspppa@belitung.go.id
- f. Kotak Pengaduan di Website 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 telpon 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. Uraian Tugas Tim Pengelola Pengaduan Dan Pelayanan Publik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung:

1. Penanggung Jawab

- a. Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan Pengelola Pengaduan dan Pelayanan Publik;

2. Ketua

- a. Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung;
- b. Membina tim penanganan pengaduan;
- c. Menerima hasil tindak lanjut pengaduan dan pelayanan dari Koordinator Bidang; dan
- d. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja Tim Pengelola Pengaduan dan Pelayanan publik.



3. Sekretaris
 - a. Menyiapkan dan mengawasi ketersediaan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan Pengelola Pengaduan dan Pelayanan Publik;
 - b. Menyiapkan Form Survei Kepuasan Masyarakat baik tertulis maupun online;
 - c. Merekap pengaduan yang masuk dan penyelesaian pengaduan; dan
 - d. Membuat laporan Survei Kepuasan Masyarakat per-triwulan.
4. Koordinator Bidang Rehabilitasi Dan Perlindungan Jaminan Sosial
 - a. Menerima pengaduan dan pelayanan yang disampaikan oleh Anggota, Admin Online, maupun Front Office terkait rehabilitasi penyandang masalah kesejahteraan sosial/pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial dan perlindungan sosial korban bencana alam, bencana sosial, bencana lainnya serta pelaksanaan jaminan kesejahteraan sosial;
 - b. Memberikan informasi pengaduan dan pelayanan kepada Ketua Tim untuk ditindaklanjuti;
 - c. Menjawab tanggapan kepada Pengadu/Pelapor dengan berkoordinasi dengan subkoordinator;
 - d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan dan pelayanan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan dan Pelayanan Publik.
5. Koordinator Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
 - a. Menerima pengaduan dan pelayanan yang disampaikan oleh Anggota, Admin Online, maupun Front Office terkait pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin;
 - b. Memberikan informasi pengaduan dan pelayanan kepada Ketua Tim untuk ditindaklanjuti;
 - c. Menjawab tanggapan kepada Pengadu/Pelapor;
 - d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan dan pelayanan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan dan Pelayanan Publik.
6. Koordinator Bidang Pelembagaan Pengarusutamaan Gender Dan Pemberdayaan Perempuan
 - a. Menerima pengaduan dan pelayanan yang disampaikan oleh Anggota, Admin Online, maupun Front Office terkait pelaksanaan kebijakan peningkatan kualitas hidup perempuan dan kualitas keluarga.;
 - b. Memberikan informasi pengaduan dan pelayanan kepada Ketua Tim untuk ditindaklanjuti;
 - c. Menjawab tanggapan kepada Pengadu/Pelapor;
 - d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan dan pelayanan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan dan Pelayanan Publik.
7. Koordinator Bidang Perlindungan Perempuan Dan Hak Anak
 - a. Menerima pengaduan dan pelayanan yang disampaikan oleh Anggota, Admin Online, maupun Front Office terkait perlindungan perempuan dan hak anak;
 - b. Memberikan informasi pengaduan dan pelayanan kepada Ketua Tim untuk ditindaklanjuti;
 - c. Menjawab tanggapan kepada Pengadu/Pelapor;
 - d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan dan pelayanan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan dan Pelayanan Publik.
8. Subkoordinator
 - a. Menjawab tanggapan pengaduan dan pelayanan dengan berkoordinasi dengan Koordinator Bidang masing-masing
 - b. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan dan pelayanan kepada Koordinator Bidang Pengelola Pengaduan dan Pelayanan Publik.
9. Anggota
 - a. Menerima pengaduan dan pelayanan;
 - b. Analisa dan penelaahan pengaduan dan pelayanan dalam rangka penyelesaian masalah yang disampaikan oleh Pengadu/Pelapor.



10. Anggota (Admin Online)
 - a. Menerima pengaduan dan pelayanan secara online seperti Whatsapp, Website DSPPPA, Besadu.go.id, LAPOR!-SP4N, Email, maupun Sosial Media;
 - b. Menyalurkan pengaduan dan pelayanan kepada Tim penghubung dan tindak lanjut pengaduan dan pelayanan;
 - c. Menyampaikan kepada Pengadu/Pelapor atas tindak lanjut dari pengaduan dan pelayanan yang dilaporkan kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung;
 - d. Menyiapkan dan menyusun rekapitulasi pengaduan dan pelayanan setiap tahun.
11. Anggota (Front Office)
 - a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
 - c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku penerima layanan;
 - e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan; dan
 - f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelanggan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung
- E. Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan terdiri dari:
 1. Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
 2. Sekretaris Dinas 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. Analis Masalah Sosial
 11. Analis Program Pemberdayaan Masyarakat dalam Penanganan Masalah Sosial
 12. Analis Dampak Sosial
 13. Penata Laporan Keuangan
 14. Pekerja Sosial
 15. Penyuluh Sosial.
 16. Pengelola Surat
 17. Terampil-Arsiparis
 18. Tenaga Administrasi.
 19. Petugas Pengelola Gudang dan Kendaranaan Operasional Kebencanaan.
 20. Pendamping Disabilitas, Pekerja Imigran, dan Orang-Orang Terlantar.
- F. 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.
- G. Pengelola Pengaduan dan Pelayanan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu
- H. 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.
Telp/WA 0821 8191 1881

