



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Alamat : Jl.Terpadu No. Telp . (0763) 8001555 Fax. (0763) 8001555

SELATPANJANG

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

NOMOR : 460/KPTS-DINSOSP3AP2KB/I/2024/137

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN
ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

- Menimbang: a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana;
- b. Bahwa agar pelaksanaan pertanggung jawaban dan upaya peningkatan mutu layanan dapat berjalan dengan optimal maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Kepulauan Meranti;
- c. Bahwa nama-nama yang tercantum sebagaimana dari daftar lampiran keputusan ini, dipandang cakap dan mampu untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Kepulauan Meranti .

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat 1 Sumatra Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1946);
2. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);

3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti di Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4968);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2009 tentang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan;
8. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan;
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;
10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Verifikasi dan Validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
12. Keputusan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Kementerian Sosial Republik Indonesia Nomor: 332/DYS.3/KPTS/09/2019 tentang Lokasi Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Perlindungan Sosial dan penanggulangan Kemiskinan Tahun 2019;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 Nomor 9);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 7 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024;
15. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 88 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2024.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan: **KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI TAHUN 2024.**
- KESATU :** Menetapkan Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana.
- KEDUA :** Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana sebagaimana dimaksud diktum kesatu mempunyai tugas :
- a. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin pengaduan melalui Tatap Muka, email, website, maupun media sosial pengaduan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana.
 - b. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
 - c. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait;
 - d. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana;
 - e. Menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan dan;
 - f. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.
- KETIGA :** Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam diktum Kedua bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada DINSOSP3AP2KB.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KELIMA :** Apabila terdapat perubahan atau petunjuk lainnya akan dilaksanakan penyempurnaan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Selatpanjang

Pada tanggal, 22 Januari 2024

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**


Dra. KAMISAH, M.Pd.I
PEMBINA (IV/a)

NIP. 19690219 199401 2 001

**PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI TAHUN 2024**

NO	NAMA / NIP	PANGKAT GOL/RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN NASKAH TIM
A.	Pejabat Penghubung dan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan			
1.	Dra.KAMISAH,M.Pd.I NIP. 19690219 199401 2 001	PEMBINA (IV a)	Plt. Kepala Dinas	Ketua Pejabat Pengaduan
2.	SUKRI, SE NIP. 19800401 200012 1 001	PEMBINA (IV a)	Sekretaris	Koordinator Pengaduan Bidang Sosial
3.	DESY MUSTIKA SANDRA, S Sos NIP. 19821212 201001 2 043	PENATA Tk. I (III/d)	Kabid Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak	Koordinator Bidang Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak
4.	NURHABIBI, SE NIP. 19770122 201102 1 001	PENATA (III/c)	Sub Koordinator Jaminan Sosial Keluarga	Pejabat Pengelola Pengaduan
5.	ROMA SUCIANA, SE NIP. 19840601 201102 2002	PENATA (III/c)	Sub Koordinator Identifikasi Dan Penguatan Kapasitas	Anggota
6.	MARTIA NINGSIH, S PSI NIP. 19960307 202012 2 018	PENATA MUDA (III/a)	Analisis Pemberdayaan Perempuan Dan Anak	Anggota
7.	ERMA INDAH FITRIANA, S Psi	-	Peksos	Anggota
8.	RINA, SE	-	Staf Bidang Sosial	Admin Pengaduan
9.	SYAMSIDAWATI, S.Sos	-	Staf Bidang Sosial	Admin Pengaduan
10.	YURNALISA, S.I.Kom	-	Staf Bidang PPPA	Admin Pengaduan

Ditetapkan di Selatpanjang
Pada tanggal, 22 Januari 2024
**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**


Dra.KAMISAH M.Pd.I
PEMBINA (IV/a)

NIP. 19690219 199401 2 001

A. Unsur Pengaduan :

1. Identitas Pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telpon dan/atau nomor handphone yang bisa di hubungi.
2. Obyek pengaduan harus jelas

B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana

1. Pihak Pengadu menyampaikan Pengaduan terkait Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana

2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:

- a. Tatap Muka langsung kepada pejabat pengelola Pengaduan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana

- b. Tertulis disampaikan ke kontak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana

- c. Telepon/HP : 0852 7102 3448

Email : dinsosp3ap2kb.merantikab@gmail.com

Fax : 0763 8001555

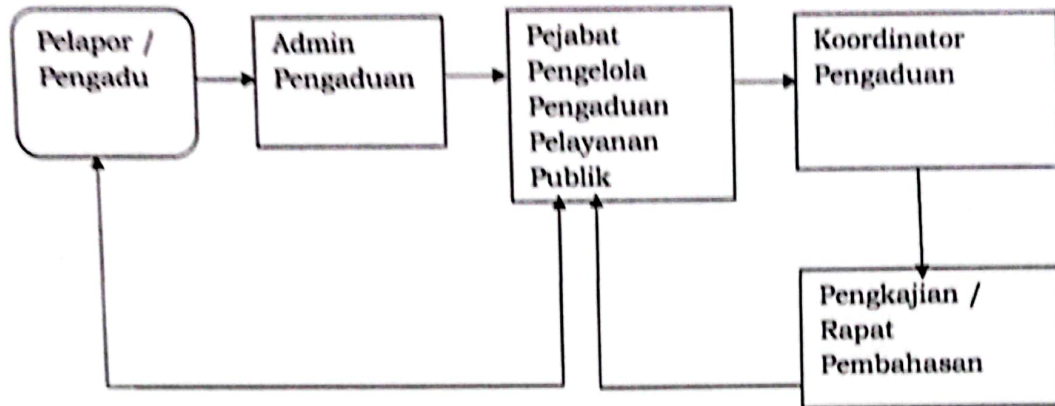
C. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Admin Pengaduan.
2. Admin Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telpon dan email kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Pejabat Bidang Sosial Koordinator Pelaksanaan
3. Pejabat pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Koordinator Pengaduan 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, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.

D. Koordinator Pengaduan tindak lanjut pengelola pengaduan terdiri dari :

1. Sekretaris Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana;
2. Kepala Bidang Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana;

- E. Koordinator Bidang Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak tindak lanjut pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menindaklanjuti pengaduan termasuk yang diarahkan oleh Pejabat Pengelola Pengaduan Kabupaten kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana
- F. Pejabat Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak-pihak yang mengadu.
- G. Alur Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut:



Ket :

- Berkas Administrasi
← Jalur Administrasi

Ditetapkan di Selatpanjang

Pada tanggal, 22 Januari 2024

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**


Dra. KAMISAH M. Pd.
PEMBINA (IV/a)

NIP. 19690219 199401 2 001