



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan : Ki Juru Mertani Pati
Kode Pos : 59117

Telp/Fax : (0295) 381642
Email : sosialpati@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN PATI

NOMOR : 460 / 0946-1

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN DINAS
SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN PATI

KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN
ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN PATI,

- Menimbang : a bahwa untuk kelancaran dan ketertiban pelaksanaan penanganan pengaduan pelayanan , perlu membentuk Tim Penanganan Pengaduan;
- b bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati.
- Mengingat : 1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
- 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 3 Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;
- 4 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik

Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 ;

- 6 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
- 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
- 8 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan;
- 9 Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah);
- 10 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
- 11 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 12 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal ;
- 13 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
- 14 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;

- 16 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 17 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- 18 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- 19 Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 5 Tahun 2019 ;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana tersebut pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- a menerima keluhan maupun pengaduan masyarakat berkaitan dengan pelayanan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati;
- b mengkaji untuk mengidentifikasi tingkat pengawasan dan permasalahan;
- c melakukan konfirmasi dan klarifikasi atas pengaduan masyarakat dengan peninjauan lokasi, maupun dengan cara lainnya yang dianggap perlu guna jelasnya

pertimbangan; dan

- f melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati

- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pati

Pada Tanggal : 2-5-2022

Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana

Kabupaten Pati



INDRIYANTO, S.H.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP.19670226 199203 1 005

LAMPIRAN : Keputusan Kepala
DINSOSP3AKB
Kabupaten Pati
Nomor : 460/0946.1
Tanggal : 2-5-2022

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN PATI TAHUN 2022

NO	NAMA DAN JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	INDRIYANTO, S.H.,M.Si Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati	Penanggung Jawab
2	SRI YATUN, S.E.,M.M Sekretaris Dinas sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati;	Ketua Tim
3.	TEGUH SETIAWAN, S.H.,M.M Kepala Sub Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati;	Sekretaris
4	Bestyanti Ikhdinastri, S.H Kepala Bidang Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga	Anggota
5	Nikmah Munfaat, S.H.,M.M Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Anggota
6	Dra. Tri Haryumi, M.Si Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	Anggota
7	Eko Suwarno, S.Farm, A.Pt Kepala Bidang Rehabilitasi dan Jaminan Sosial	Anggota
8	Muryono, S.E Staff Umum dan Kepegawaian	Anggota
9	Bella Sekar Herawati, S.Sos Staff Umum dan Kepegawaian	Anggota
10	Joko Priyono Staff Umum dan Kepegawaian	Anggota

Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kabupaten Pati

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN
ANAK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN PATI
NOMOR : 460 / 0946 - I
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIC
PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN PATI

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

- 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 Dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati;
- 2 Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang pengaduan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati;
 - b Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati;
 - c Telepon : (0295) 381642
 - d Website : <https://dinsos.patikab.go.id/>
 - e Email : sosialpati@gmail.com
 - f Instagram : dinsosp3akb_pati

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

- 1 Sekretaris Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati;
- 2 Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Pati.

C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan

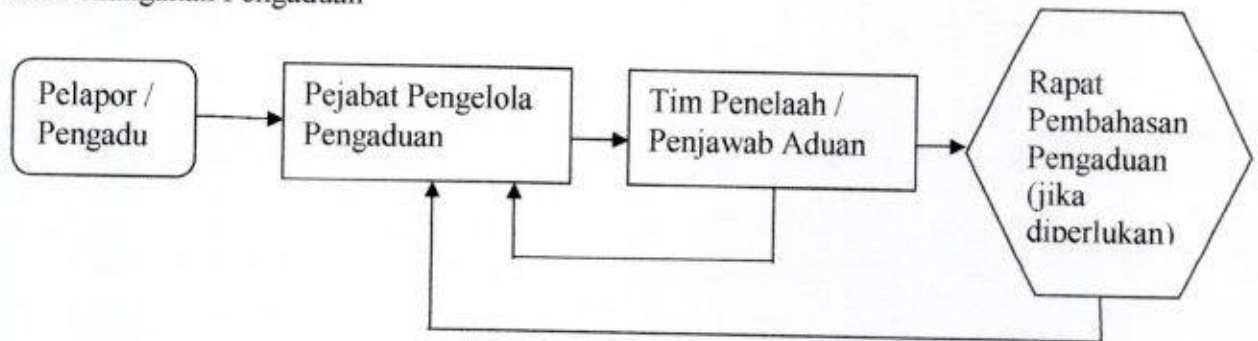
- 1 Kepala Bidang Pemberdayaan dan Penanganan Fakir Miskin;
- 2 Kepala Bidang Rehabilitasi dan Jaminan Sosial;
- 3 Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- 4 Kepala Bidang Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga;

D. Urutan Pengaduan Yang Harus Didahulungi

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan

- 1 Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengaduan;
- 2 Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media sosial dan telepon ke dalam buku pengaduan , dan mendistribusikan aduan kepada tim penelaah / penjawab aduan;
- 3 Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan tim Penelaah / Penjawab Pengaduan dan 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 statistic pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistic / rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman / informasi setiap bulannya

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Nama Pelapor	:	
Alamat Pelapor	:	
Pekerjaan	:	
Tanggal Kejadian	:	
Mekanisme Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	
Hasil Penelaah	:	
Tindak Lanjut	:	

Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kabupaten Pati

