



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Kelurahan Air Itam Kecamatan Bukit Intan - Pangkalpinang Telp. (0717) 439080 Fax. (0717) 439098
Website <https://dinsos.babelprov.go.id/>, <https://dpmd.babelprov.go.id> dan E-mail : dinsospmd@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR : 188.4/ 131 /DINSOSPMD/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN

KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- c. bahwa Tim yang disebutkan namanya dalam Keputusan ini dipandang cakap dan mampu dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun Anggaran 2023;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4578);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. 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 Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
10. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 08 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2015 Nomor 6 Seri E);
11. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 08 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2015 Nomor 6 Seri E);
12. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 32 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2018 Nomor 26 Seri E);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dengan nama-nama sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana pada diktum kesatu, dipandang mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas sebagai berikut:
1. Penanggungjawab
 - a. berkewajiban menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
 - b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 2. Ketua
 - a. melakukan verifikasi dan distribusi terhadap laporan pengaduan yang diterima;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - d. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi perihal penyelesaian pengaduan;
 3. Koordinator
 - a. memproses dan menindaklanjuti pengaduan yang telah diterima;
 - b. melakukan penelaahan dan pengkalisifikasian yang meliputi identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
 - c. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk ditindaklanjuti;
 - d. melaksanakan penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan serta membuat berita acara penyelesaian pengaduan;
 - e. melakukan publikasi terhadap proses pengaduan yang telah diselesaikan;
 - f. melakukan pendokumentasian dan pengarsipan atas dokumen laporan penyelesaian pengaduan;
 - g. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggungjawab;
 4. Petugas Penerima Pengaduan
 - a. menerima laporan pengaduan, melakukan proses pencatatan atas laporan yang diterima;
 - b. memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;

- c. menjelaskan alur proses jawaban pengaduan kepada pelapor dengan mengutamakan asas keterbukaan dan bersumber pada pengetahuan teknis mengenai pokok masalah aduan;
- d. menyampaikan dokumen pengaduan yang diterima, untuk selanjutnya dilakukan proses verifikasi oleh Ketua/ Petugas Verifikator.

5. Anggota

- a. menindaklanjuti secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, setiap pengaduan yang diterima, berdasarkan instruksi dari Pimpinan;
- b. memproses dan menyelesaikan pengaduan yang diterima, tanpa diskriminasi;
- c. membuat laporan tertulis, dan mendokumentasikan proses penyelesaian pengaduan, serta Berita Acara Penyelesaian Pengaduan.

KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

KEEMPAT Keputusan Kepala Dinas tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Nomor : 188.4/24/DINSOSPMD/2023, tanggal 31 Januari 2023 dinyatakan tidak berlaku lagi.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal , 03 Juli 2023

KEPALA DINAS SOSIAL DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



BUDI UTAMA , S.STP., M.Si
NIP. 198305152001121004

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- 1. Gubernur Kepulauan Bangka Belitung (sebagai laporan)
- 2. Arsip