



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jln. Raya Tuapejat KM. 4 Sipora Telp/fax. (0759)320161

KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**

NOMOR 47 TAHUN 2024

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**

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

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada standar pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel dan berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;

- Mengingat : 1 Undang-undang Nomor 49 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Mentawai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2000;
- 2 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 3 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;

- 4 Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 6 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 7 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 8 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- 9 Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

KESATU : Dalam pengelolaan pengaduan, Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak selaku penyelenggara wajib :

- a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
- b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengajuan;
- d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
- e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan

- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

KEDUA : Penyediaan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik yang berisi informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan, penyediaan formulir pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung, penyediaan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung, penyediaan Media Elektronik untuk mempermudah akses layanan pengaduan.

KETIGA : Pengaduan dapat dilakukan melalui:

- a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Front Office atau surat yang dialamatkan ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- c. SMS/WA:082283682136,081371074056
- d. Telepon :-
- e. Website:www.dinsosp3a.mentawaikab.go.id
- f. Email: dsp3akabkepmtw@gmail.com
- g. Facebook: Dinas Sosial Mentawai

KEEMPAT : Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi:

- a. Penerimaan
Pejabat pengelola pengaduan melakukan pemeriksaan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan atas pengaduan yang diajukan oleh masyarakat/pengguna layanan secara tertulis atau lisan.
- b. Penelaahan dan Pengklasifikasian
Pejabat pengelola pengaduan melakukan penelaahan pengaduan dengan mengidentifikasi masalah, pemeriksaan berkas substansi pengaduan, melakukan klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.

c. Penyaluran

Pejabat Pengelola Pengaduan meneruskan pengaduan kepada tim penelaah atau penjawab pengaduan / berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.

d. Penyelesaian

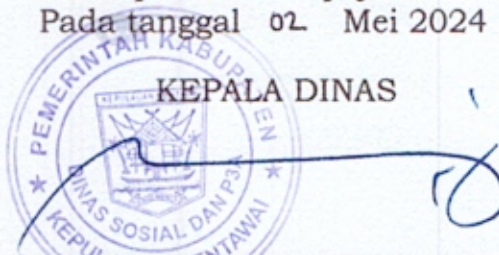
Penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

KELIMA : Pengelola pengaduan wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara/yang berwenang secara berkala setiap bulannya.

KEENAM : Segala biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada DPA-OPD Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kepulauan Mentawai.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tuapejat
Pada tanggal 02 Mei 2024

KEPALA DINAS


ROSMAIDA SAGURUNG, SE, M.Si
NIP. 197907222009012002