



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA  
**DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK,  
KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Komplek Perkantoran Jl. Sukapura II Telp./ Faks (0265) 333156  
Website : dinsospkbp3a.tasikmalayakab.go.id Email : dinsospkbp3a@tasikmalayakab.go.id  
Singaparna - 46415

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA  
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN TASIKMALAYA

NOMOR: SS.01/Kep.82/Dinas Sosial PPKB P3A/2023

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL  
PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN TASIKMALAYA

- Menimbang
- a. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
  - b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan optimal dan tertib administrasi;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.

Mengingat

- : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 8 Tahun 2008, Tentang Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten Tasikmalaya;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tasikmalaya;
8. Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 75 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya;
9. Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
10. Peraturan Bupati Tasikmalaya Nomor 119 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya meliputi :
1. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  2. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  3. Admin Pengaduan;
  4. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  5. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
  6. Alur Penanganan Pengaduan;
  7. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan; dan
  8. Format Pencatatan Pengaduan
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KETIGA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singaparna  
pada tanggal : 10 Oktober 2023

KEPALA DINAS SOSIAL PENGENDALIAN  
PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN TASIKMALAYA



**OPAN SOPIAN, S. Pd., M. Si., M. Pd.**

Pembina Tk. I, IV/b  
NIP. 19671028 199103 1 008

Lampiran

Nomor : SS.01/Kep.82/Dinas Sosial PPKB P3A/2023

Tanggal : 10 Oktober 2023

Tentang : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN TASIKMALAYA

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL,  
PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN TASIKMALAYA

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, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola pengaduan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
  - c. WA : Ke nomor kontak yang tertera dalam standar pelayanan.
  - d. Melalui Media Sosial Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
  - e. Melalui G-FORM LAPOR BANSOS dan aplikasi SP4N LAPOR.

B. Penanggungjawab : Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.

C. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Ketua Tim Pengelola Pengaduan : Sekretaris Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
2. Anggota Tim Pengelola Pengaduan : Para Kepala Bidang dan Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.

D. Admin Pengaduan Terdiri Atas :

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
2. Operator Komputer dan Pengadministrasi Umum masing-masing Bidang pada Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.

E. Unsur Pengaduan yang Harus Dipenuhi :

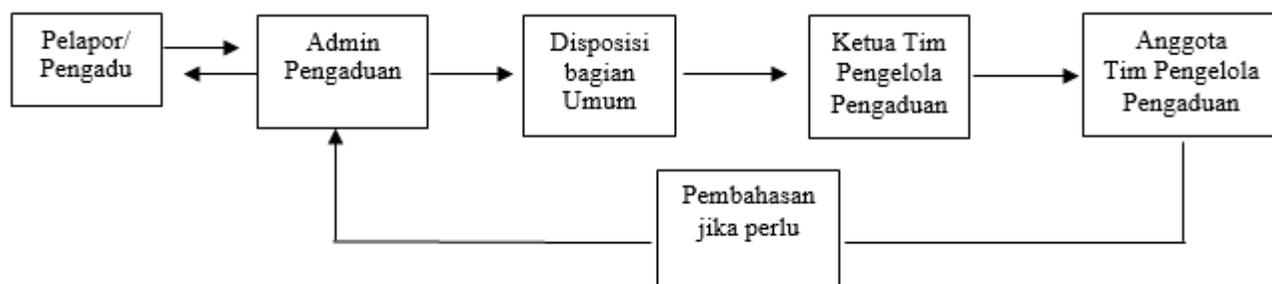
1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

F. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Admin Pengaduan pada masing-masing bidang pada Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
2. Admin Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media WA dan Media Sosial ke dalam form pengaduan pelayanan.
3. Pengaduan di disposisi ke bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tasikmalaya.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
5. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada Admin Pengaduan untuk disampaikan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.

6. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

#### G. Alur Penanganan Pengaduan



#### H. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan Informasi dan pengaduan yang bersifat normatif selambat-lambatnya diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksanaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam) puluh hari kerja.

#### I. Form Pengaduan Pelayanan

Nama	:	
Umur	:	
Alamat	:	
No HP	:	
Jenis Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	

L. Format Pencatatan Pengaduan

Nomor	:							
Tanggal Pengaduan	:							
Nama Pelapor	:							
Nomor Telepon/HP	:							
Alamat	:							
Tanggal Diproses	:							
Mekanisme Pengaduan	:	G-FORM LAPOR BANSOS/SP4NLAPOR/WHATS APP/ MEDIA SOSIAL/KOTAK PENGADUAN/ PENGADUAN LANGSUNG*  <i>*Coret yang tidak perlu</i>						
Isi Pengaduan	:							
Hasil Penelaahan	:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Berkadar Pengawasan</th> <th>Tidak Berkadar Pengawasan</th> <th>Lain-Lain</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-Lain			
Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-Lain						
Tindak Lanjut	:							

Ditetapkan di : Singaparna  
pada tanggal : 10 Oktober 2023

KEPALA DINAS SOSIAL PENGENDALIAN  
PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN TASIKMALAYA



**OPAN SOPIAN, S. Pd., M. Si., M. Pd.**

Pembina Tk. I, IV/b  
NIP. 19671028 199103 1 008