



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS SOSIAL

Jl. Antara No. Telp. (0766) 2620233 / Fax. (0766) 2620233
Email : dinsosbengkalis@yahoo.co.id
B E N G K A L I S

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL

KABUPATEN BENGKALIS

NOMOR : 163/DINSOS/KPTS/2022/157

TENTANG

**PETUNJUK TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN PADA
DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu, diperlukan upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistematis;
 - b. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penanganan pengaduan maka perlu dibuat/diterbitkan Petunjuk teknis pelayanan dan penanganan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu tentang Penetapan Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkulu.
- Mengingat :
- 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Fakir Miskin;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4885);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia 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 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170),
8. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 113 Tahun 2021 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Kesatu : Penetapan Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis, Sebagaimana Tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Petunjuk ini dijadikan sebagai Pedoman/Acuan di dalam penanganan Pengelolaan Pengaduan.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2022.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal dikeluarkannya.

Ditetapkan di : Bengkalis
Pada tanggal : 29 Maret 2022
KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS



Dra. Hj. MARTINI, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19630306 199403 2 002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR : 163/DINSOS/KPTS/2022/
TANGGAL :

**PETUNJUK TEKNIS PENGELOLAAN PENGADUAN PADA
DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka efektifitas dan optimalisasi penanganan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis, perlu adanya upaya pengelolaan yang terstruktur dan sistematis. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik terutama pada sistem pengaduan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Untuk kelancaran pelaksanaan penanganan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis maka perlu dibuat/ diterbitkan Petunjuk teknis pengelolaan penanganan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis;

1.2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Adapun Maksud dari pembuatan Petunjuk Teknis tentang Pengelolaan Pengaduan ini adalah sebagai Pedoman/ Acuan di dalam penanganan pengelolaan Pengaduan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.

b. Tujuan

Adapun Maksud dari pembuatan Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan adalah :

1. Untuk tertib Administrasi;

2. Memberikan Arah dan Penjelasan terhadap pengaduan yang masuk;
3. Meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada Publik.

1.3. Ruang Lingkup dan Tata Urut

a. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Publik ini mengatur tentang proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.

b. Tata Urut

Tata Urut petunjuk teknis Pengelolaan Pengaduan Publik ini disusun sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan
- 2) Pengertian
- 3) Pelaksanaan
- 4) Sarana Pengaduan
- 5) Mekanisme Pengaduan
- 6) Monitoring dan Evaluasi
- 7) Penutup

II. PENGERTIAN/DEFENISI UMUM

Dalam Petunjuk Teknis pengelolaan pengaduan yang dimaksud dengan:

1. Dinas Sosial adalah Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis;
2. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis;
3. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis;
4. Petugas Pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh untuk mengelola pengaduan;

5. Anggota Tim Pengaduan adalah para kepala bidang yang ditugaskan oleh penyelenggaran pengaduan untuk melakukan klarifikasi pengaduan;
6. Pelapor adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada instansi pemerintah tertentu.

III. PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Pelaksana

Pelaksana penanganan pengaduan terdiri dari :

- a. Penyelenggara Pengaduan
- b. Pengelola Pengaduan
 - 1) Ketua Tim Pengaduan
 - 2) Anggota Tim Pengaduan
 - 3) Petugas Pengaduan

Penyelenggara pengaduan memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Menyediakan sarana pelayanan publik dan pengaduan serta menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pelayanan dan pengaduan;
2. Menindak lanjuti hasil pengelolaan pengaduan;
3. Mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pelayanan dan pengaduan serta sarana pelayanan dan pengaduan yang di sediakan;
4. Menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas;
5. Menyusun standar pelayanan dan standar oprasiona prosedur pengelolaan pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang efektifitas, efesiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan;
6. Melakukan penelitian kinerja pelayanan publik secara berkala;

Pengelola Pengaduan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

a. Ketua Tim Pengaduan

- 1) Meneliti kebenaran isi surat pengaduan tersebut;
- 2) Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
- 3) Memonitor penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas;
- 4) Melaporkan hasil penyelesaian kasus tersebut ke Kepala Dinas Sosial selaku Penyelenggara Pengaduan;
- 5) Melakukan Pembinaan kepada Pelaksana Pengaduan.

b. Anggota Tim Pengaduan bertugas melakukan klarifikasi pengaduan sesuai dengan kewenangannya

c. Petugas Pengaduan

- 1) Menerima pengaduan yang masuk dan mengisi form Tindak lanjut;
- 2) Melakukan Verifikasi identitas yaitu:
 - a) Formil meliputi pengaduan langsung atau tidak langsung dapat menggunakan surat kuasa;
 - b) Materil berisi identitas pelapor yaitu KTP, KK dan Kronologis Pengaduan;
 - c) Kesimpulan berisi keterangan memenuhi syarat ditindaklanjuti dan tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti
- 3) Petugas Pengaduan menganalisa kronologis pengaduan, menentukan kewenangan Dinas Sosial atau bukan, kemudian melakukan klasifikasi kasus/masalahnya sesuai dengan tupoksi bidang yang berwenang;
- 4) Memonitor/memantau proses klarifikasi kasus yang dilaksanakan oleh anggota tim pengaduan yang sesuai dengan TUPOKSI bidangnya;

- 5) Mengadakan penelitian, analisis dan penelitian ulang terhadap laporan yang diberikan oleh anggota tim terkait yang menangani surat pengaduan, kemudian membuat kesimpulan serta penutup yang berisi informasi yang akan disampaikan kepada pelapor melalui langsung/surat/wa/sms dll.

IV. SARANA PENGADUAN

Pengaduan Langsung dapat dilakukan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan di kantor Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis yang beralamat Jl. Antara Bengkalis Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

Pengaduan Tidak Langsung meliputi:

- a. Surat : Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis yang beralamat Jl. Antara Bengkalis. Kecamatan Bengkalis Provinsi Riau.
- b. Whatsapp/SMS/HP : 08126196 1646
- c. e-mail : dinsosbengkalis@yahoo.co.id
- d. Website : <https://dinsos.bengkalis.kab.go.id>
- e. Telp./faks : (0766) 2620233
- f. Instagram : [dinas_sosial_bengkalis](https://www.instagram.com/dinas_sosial_bengkalis)
- g. E-Lapor : 1708

V. MEKANISME PENGADUAN

Mekanisme penyelesaian pengaduan dapat dikelompokkan dalam 4 (empat) tahap kegiatan meliputi:

- a. Penerimaan Laporan
 - 1) Mencatat pengaduan pada buku registrasi
 - 2) Memberikan bukti tanda terima pengaduan kepada pelapor
 - 3) Memverifikasi pengaduan secara formil, materil dan kesimpulan pada formulir tindak lanjut
- b. Penelaahan
 - 1) Mengklasifikasi pengaduan sesuai dengan kewenangan Dinas Sosial atau tidak dan meneruskan pada anggota tim pengaduan pada tupoksi sesuai dengan isi pengaduan;

- 2) Mengklarifikasi pengaduan sesuai dengan Tupoksi anggota tim pengaduan meliputi Proses penjernihan kegiatan berupa pemberian penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan menghubungkan materi pengaduan kepada peraturan yang relevan;
 - 3) Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.
- c. Penyaluran yaitu meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Penutup
- 1) Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
 - 2) Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor dan menindaklanjuti laporan tersebut;
 - 3) Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, Pimpinan instansi atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

VI. MONITORING DAN EVALUASI

Pengelolaan pengaduan dilakukan monitoring setiap bulan dan evaluasi pengaduan setiap 6 (enam) bulan oleh Penyelenggara pengaduan melalui ketua tim pengaduan. Laporan hasil evaluasi pengaduan disampaikan ke publik melalui sisitem PPID Kabupaten Bengkalis setiap 6 (enam) bulan sekali.

VII. PENUTUP

Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis ini dibuat untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik melalui surat dan pengaduan secara langsung maupun *Website*.

Ditetapkan di : Bengkalis
Pada tanggal : 29 Maret 2022
KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS



Dra. Hj. MARTINI, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19630306 199403 2 002