



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
**DINAS SOSIAL**  
Jalan Bunga No. 03 Telp.(0768) 24795 Fax. (0768) 23626  
**TEMBILAHAN**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
NOMOR :Kpts. 13. 2 /DINSOS/IV/2023

TENTANG  
PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN  
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
TAHUN ANGGARAN 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Penanganan Pengaduan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan persiapan terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat perlu dibentuk Petugas Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Hilir.
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir tentang Pengangkatan Petugas Pengelola Pengaduan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 6 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Kabupaten Indragiri Hilir dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 12 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembar Negara Tahun 1965 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2754);
2. Undang Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Hepublik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3438);
3. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 24, Tambaha lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);



4. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; Tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 Organisasi pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 546);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 30 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Indragiri Hilir (Lembaran Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2008 Nomor 30) Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 30 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Indragiri Hilir (Lembaran Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2010 Nomor 12);
9. Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

**MEMUTUSKAN ;**

- Menetapkan** :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Pejabat Pengelolaan Pengaduan;
  - c. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - d. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
  - e. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - f. Alur Penanganan Pengaduan
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelolaan Pengaduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Alur Penanganan Pengaduan dan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA huruf a,b,c,d, e dan f adalah



sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT

- : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruandalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Tembilahan  
Pada tanggal : 11 April 2023

  
KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR,  
  
**Dra. Hj. DJAMILAH, MH**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19631026 198702 2 001



Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
Nomor : Kpts. 13.2/DINSOS/IV/2023  
Tanggal : 11 April 2023

TENTANG  
PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PELAYANAN PENGADUAN  
DINAS SOSIAL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
TAHUN ANGGARAN 2023

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 Kabupaten Indragiri Hilir ;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir;
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir ;  
Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Jalan Bunga No.03 Tembilahan.
  - c. WA : 081364178393
  - d. Telp/Fax : (0768) 24795 /23626
  - e. Website : <https://Bit.ly/DinsosInhil> dan <https://dinsos.inhilkab.go.id>
  - f. Email : [dinsos@inhilkab.go.id](mailto:dinsos@inhilkab.go.id) / [dinsosinhil@gmail.com](mailto:dinsosinhil@gmail.com)
  - g. Facebook : Dinas Sosial Indragiri Hilir
  - h. Instagram : [dinassosial.inhil](https://www.instagram.com/dinassosial.inhil)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

- |                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Muhammad Yoenus, SKM, M.Si | Pekerja Sosial Ahli Muda |
| 2. Fitriasari, SE             | Pekerja Sosial Ahli Muda |
| 3. H.Saipul, S.Ag, M.Pd       | Pekerja Sosial Ahli Muda |
| 4. Zahra Diannisa, SE         | Staf Dinas Sosial        |

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan terdiri atas :

1. Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin.
2. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
3. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
4. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

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

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media WA/ telepon dan email 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 Pengadaan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/ atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengadaan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR,



**Dra. Hj. DJAMILAH, MH**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19631026 198702 2 001