



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, DAN PERLINDUNGAN ANAK
PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
NOMOR: 000.8.3.4/75/TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN PETUGAS KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAKSANA
PELAYANAN PUBLIK

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

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Pemalang perlu dibentuk petugas konsultasi dan pengaduan pelaksana pelayanan publik.
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, maka perlu dibentuk petugas konsultasi dan pengaduan pelaksana pelayanan publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten

Pemalang;

6. Peraturan Bupati Pemalang Nomor 34 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kabupaten Pemalang;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PETUGAS KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN PEMALANG.

KESATU : Menunjuk Petugas Konsultasi dan Pengaduan Pelaksana Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Pemalang, dengan keanggotaan sebagai berikut:

NO	Nama	Jabatan
1.	Nurohmat	Ketua
2.	Sudiyanto, S.Pd.	Anggota

KEDUA : Petugas sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menerima, mencatat, dan mengadministrasikan konsultasi, keluhan, saran, masukan, dan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Memberikan layanan konsultasi dan informasi kepada masyarakat mengenai jenis layanan, persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, serta produk pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
3. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun melalui media pengaduan yang tersedia;
4. Melakukan verifikasi dan klarifikasi terhadap konsultasi dan pengaduan yang diterima;
5. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan dengan bidang/unit kerja atau petugas pelayanan terkait;
6. Memberikan informasi mengenai perkembangan dan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat;
7. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan sampai dengan dinyatakan selesai;
8. Memfasilitasi pemberian kompensasi kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
9. Melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
10. Menyusun dan memelihara dokumentasi serta data konsultasi dan pengaduan masyarakat;
11. Menyusun laporan pelaksanaan konsultasi dan pengaduan secara

berkala kepada atasan langsung.

- KETIGA** : Petugas sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:
1. Menjamin konsultasi dan pengaduan masyarakat diterima, dicatat, dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 2. Menjamin pemberian informasi kepada masyarakat dilaksanakan secara jelas, benar, transparan, dan mudah dipahami;
 3. Menjamin proses penanganan pengaduan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 4. Bertanggung jawab terhadap ketepatan dan kelengkapan administrasi serta dokumentasi konsultasi dan pengaduan;
 5. Bertanggung jawab melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam penyelesaian pengaduan;
 6. Bertanggung jawab memantau penyelesaian pengaduan sampai memperoleh hasil atau tindak lanjut;
 7. Menjaga kerahasiaan data dan informasi pengguna layanan yang diperoleh dalam pelaksanaan konsultasi dan pengaduan;
 8. Bertanggung jawab menyampaikan laporan hasil pelaksanaan konsultasi dan pengaduan kepada atasan langsung;
 9. Bertanggung jawab memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil analisis konsultasi, pengaduan, saran, dan masukan masyarakat;
 10. Bertanggung jawab mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil evaluasi konsultasi dan pengaduan masyarakat.

- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pemalang
pada tanggal : 03 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk
Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan
Perlindungan Anak Kabupaten Pemalang



Drs. Mu'Minun, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680526 199403 1 005