

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN**  
**DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN**  
**BANYUWANGI**

**NOMOR : 188/42/KEP/429.109/2025**

**Tentang**

**TIM PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN**  
**PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA**  
**KABUPATEN BANYUWANGI**



**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN**  
**KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANYUWANGI**



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
KELUARGA BERENCANA**

Jalan H.O.S. Cokroaminoto Nomor 30, Banyuwangi, Jawa Timur 68425  
Telepon (0333) 424506, Faksimile (0333) 424506,  
Laman [dinsos.banyuwangikab.go.id](http://dinsos.banyuwangikab.go.id), Pos-el [dinsospkbbyuwangi@gmail.com](mailto:dinsospkbbyuwangi@gmail.com)

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANYUWANGI**  
NOMOR : 188/42/KEP/429.109/2025

**TENTANG**

**TIM PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANYUWANGI**

**KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA  
BERENCANA KABUPATEN BANYUWANGI**

Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat publik khususnya di bidang sosial, pemberdayaan perempuan dan anak, serta keluarga berencana merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;  
b. bahwa pengaduan pelayanan publik dapat dipergunakan sebagai masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dan melaksanakan tugas tugas umum pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;  
c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas dan dalam rangka optimalisasi penanganan pengaduan pelayanan publik, khususnya di bidang sosial, pemberdayaan perempuan dan anak, serta keluarga berencana perlu dibentuk dan ditetapkan Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyuwangi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara 3851);  
2. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);  
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombusman

Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 139) ;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 112);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberap kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyuwangi.

#### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANYUWANGI TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyuwangi dengan susunan Tim Pelaksana sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu memiliki tugas :

1. Penanggung Jawab
  - a. Menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan masyarakat ;
  - b. Melakukan monitoring dan evaluasi hasil dan tindak lanjut penanganan pelayanan pengaduan masyarakat ;
  - c. Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat.

2. Ketua
  - a. Melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat ;
  - b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. Melakukan verifikasi terhadap keluhan, masukan, kritik dan saran serta pengaduan masyarakat;
  - d. Memproses/ tindak lanjut terhadap keluhan masukan, kritik dan saran serta pengaduan masyarakat;
  - e. Mengkoordinasikan/ menindaklanjuti dengan SKPD/ Lembaga terkait terhadap keluhan masukan, kritik dan saran serta pengaduan masyarakat;
  - f. Menyalurkan pengaduan yang bukan wewenangnya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
  - g. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyuwangi.
  
3. Sekretaris (Staf Pengaduan)
  - a. Menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
  - b. Melakukan pencatatan/registrasi terhadap setiap pengaduan pelayanan publik yang diterima;
  - c. Meneruskan pengaduan pelayanan publik kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
  - d. Menanggapi dan memproses pengaduan masyarakat serta menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan tersebut kepada masyarakat yang bertindak sebagai pelapor;
  - e. Menyusun laporan hasil penanganan pengaduan pelayanan publik serta mengirimkan laporan tersebut kepada Sekretariat Pengaduan Pelayanan Publik secara berkala apabila dibutuhkan.
  
4. Anggota
  - a. Menerima pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sarana yang telah disediakan;
  - b. Melakukan cek ke sistem dan cek lapangan apabila dibutuhkan.
  - c. Mengkoordinasikan dengan pilar-pilar sosial yang ada.
  - d. Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada ketua dan sekretaris pengaduan secara berkala.

KETIGA : Semua pengeluaran yang berhubungan dengan pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banyuwangi.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya..

Ditetapkan di : Banyuwangi

Pada tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN BANYUWANGI



**HENK SETYORINI, AP, M. Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19751111 199412 2 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANYUWANGI

NOMOR : 188/42/KEP/429.109/2025

TANGGAL : 02 Januari 2025

**TIM PELAKSANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANYUWANGI**

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN
1	2	3	4
1.	Pembina/ Penanggung Jawab	Henik Setyorini, AP, M.Si	Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyuwangi
2.	Ketua Pengaduan	Khoirul Hidayat, S.STP, M.Si	Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial
3.	Sekretaris (Staf Pengaduan)	Maya Ayu Wibowo	Staf Sekretariat
4.	Anggota	Abdul Syahid, SH	Sub Koordinasi Perlindungan Sosial
		Moh. Ady Tya	Staf Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
		Ina Rohimatuzahro	Staf Bidang Pemberdayaan dan Rehabilitasi Sosial
		Alizha Amalia Rohmana	Staf Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
		Yasyfa Jannata Adni	Staf Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Adapun Sarana penyampaian pengaduan masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyuwangi adalah :

1. Langsung (Tatap Muka) di Mall Pelayanan Publik Banyuwangi
2. Tidak langsung (Online)
  - a. Pengaduan.banyuwangikab.go.id
    - Whatsapp (082 131 545 555)
    - Smartkampung

- Website
  - Call Center 112
- b. SP4N lapor ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
- c. Instagram ([dinsospkb\\_banyuwangikab](https://www.instagram.com/dinsospkb_banyuwangikab))

KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN BANYUWANGI



**HENIK SETYORINI, AP. M. Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19751111 199412 2 001