



BUPATI CIREBON

PROVINSI JAWA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI CIREBON

NOMOR : 400.9.3/Kep. 648 -Dinsos/2025

LAMPIRAN : 1 (satu) Lampiran

TENTANG

PENETAPAN LAYANAN ADUAN BAGI PEMERLU PELAYANAN
KESEJAHTERAAN SOSIAL KABUPATEN CIREBON

BUPATI CIREBON,

- Menimbang : a. bahwa Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) berhak memperoleh perlindungan, pendampingan, serta kemudahan dalam menyampaikan pengaduan terkait layanan sosial;
- b. bahwa dalam rangka menjamin terlaksananya pelayanan aduan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, perlu ditetapkan Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Penetapan Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kabupaten Cirebon;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 107 Tahun 2024 tentang Kabupaten Cirebon di Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7044);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018

Nomor 868);

8. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2020 Nomor 5);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pelindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2024 Nomor 2);
10. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 137 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial (Berita Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2023 Nomor 137).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kabupaten Cirebon sebagai sarana resmi penyampaian pengaduan, aspirasi, dan laporan dari masyarakat terkait kesejahteraan sosial.

KEDUA : Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kabupaten Cirebon sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Cirebon dengan melibatkan Perangkat Daerah terkait sesuai kewenangan.

KETIGA : Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kabupaten Cirebon sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dilaksanakan melalui:

- a. Layanan Tatap Muka (langsung datang ke kantor Dinas Sosial);

- b. Layanan Telepon/Call Center;
- c. Layanan Aplikasi/Website Resmi;
- d. Layanan Surat Elektronik (Email) atau media resmi lainnya yang ditetapkan.

KEEMPAT : Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kabupaten Cirebon sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA wajib ditindaklanjuti paling lambat 3 x 24 jam sejak aduan diterima sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KELIMA : Alur Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cirebon serta sumber lain yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

KETUJUH : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sumber

pada tanggal 17 Oktober 2025

BUPATI CIREBON,



IMRON

Tembusan:

Yth. Inspektur Kabupaten Cirebon.

- b. Layanan Telepon/Call Center;
- c. Layanan Aplikasi/Website Resmi;
- d. Layanan Surat Elektronik (Email) atau media resmi lainnya yang ditetapkan.

KEEMPAT : Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kabupaten Cirebon sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA wajib ditindaklanjuti paling lambat 3 x 24 jam sejak aduan diterima sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KELIMA : Alur Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Layanan Aduan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cirebon serta sumber lain yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

KETUJUH : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sumber

pada tanggal 17 Oktober 2025

BUPATI CIREBON,



IMRON

Tembusan:

Yth. Inspektur Kabupaten Cirebon.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI CIREBON

NOMOR : 400.9/Kep. 648 -Dinsos/2025

TANGGAL : 17 Oktober 2025

TENTANG : PENETAPAN LAYANAN ADUAN PEMERLU
PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL
KABUPATEN CIREBON

ALUR LAYANAN ADUAN PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL
KABUPATEN CIREBON

1. Penerimaan Aduan

- Masyarakat/PPKS menyampaikan aduan melalui kanal resmi (tatap muka, telepon, online, atau media lain).
- Petugas mencatat identitas pengadu, jenis aduan, waktu penerimaan, dan kanal pengaduan.

2. Verifikasi dan Klasifikasi Aduan

- Petugas melakukan verifikasi awal (validasi data, kelengkapan informasi).
- Aduan diklasifikasikan sesuai kategori: darurat, mendesak, atau reguler.

3. Tindak Lanjut

- Untuk kasus darurat: respon cepat maksimal 1x24 jam.
- Untuk kasus mendesak/reguler: tindak lanjut maksimal 3x24 jam.
- Petugas berkoordinasi dengan unit teknis/pihak terkait (panti sosial, kepolisian, rumah sakit, dinas lain).

4. Penyelesaian dan Layanan

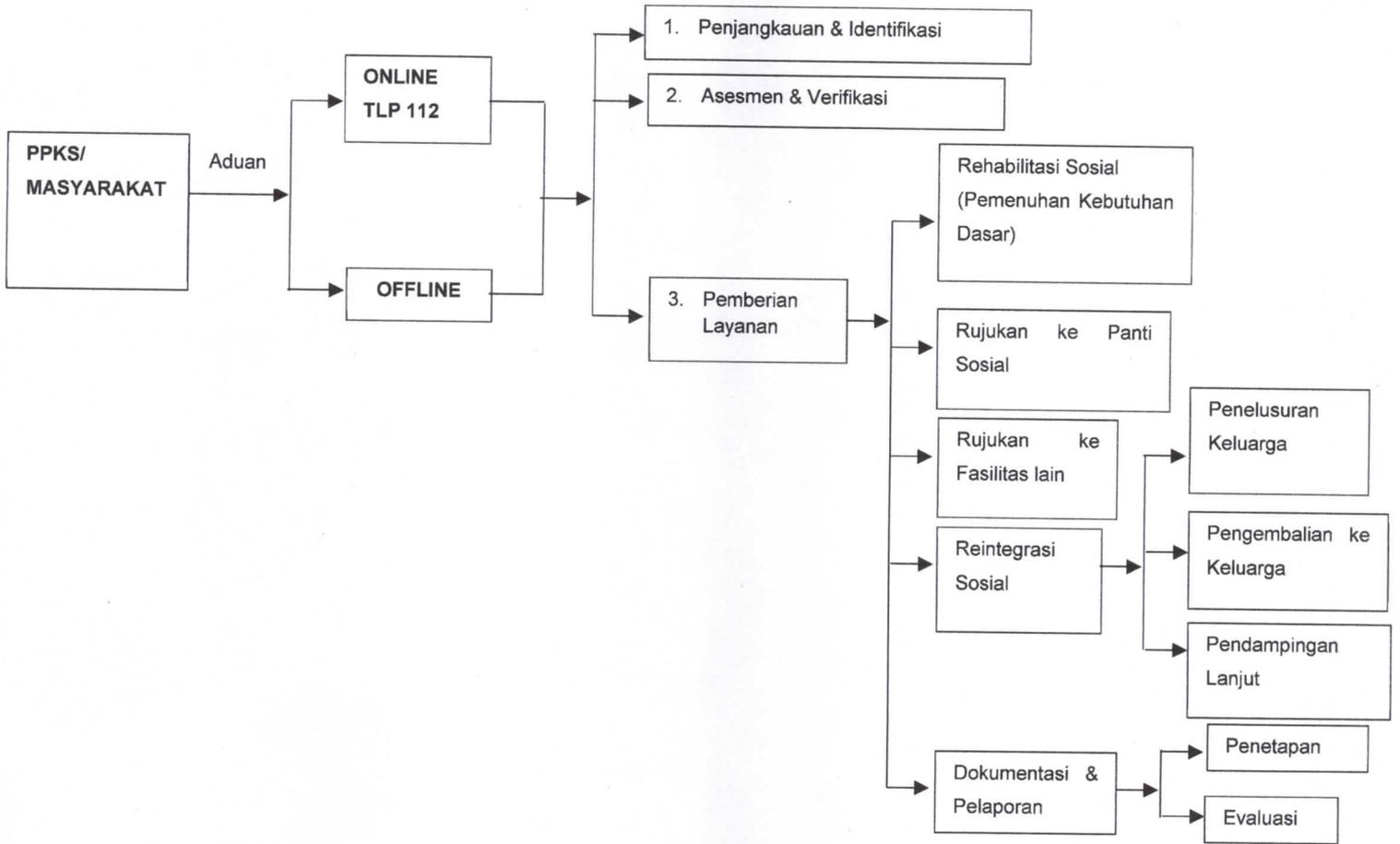
- PPKS mendapatkan layanan sesuai kebutuhan (rehabilitasi sosial, bantuan darurat, rujukan, konseling, atau layanan lainnya).

5. Pelaporan dan Dokumentasi

- Setiap aduan didokumentasikan dalam sistem pengaduan Dinas Sosial.
- Laporan rekapitulasi disampaikan secara berkala kepada Bupati.

6. Monitoring dan Evaluasi

- Dilakukan oleh Dinas Sosial setiap triwulan untuk menilai efektivitas layanan aduan.
- Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan layanan.



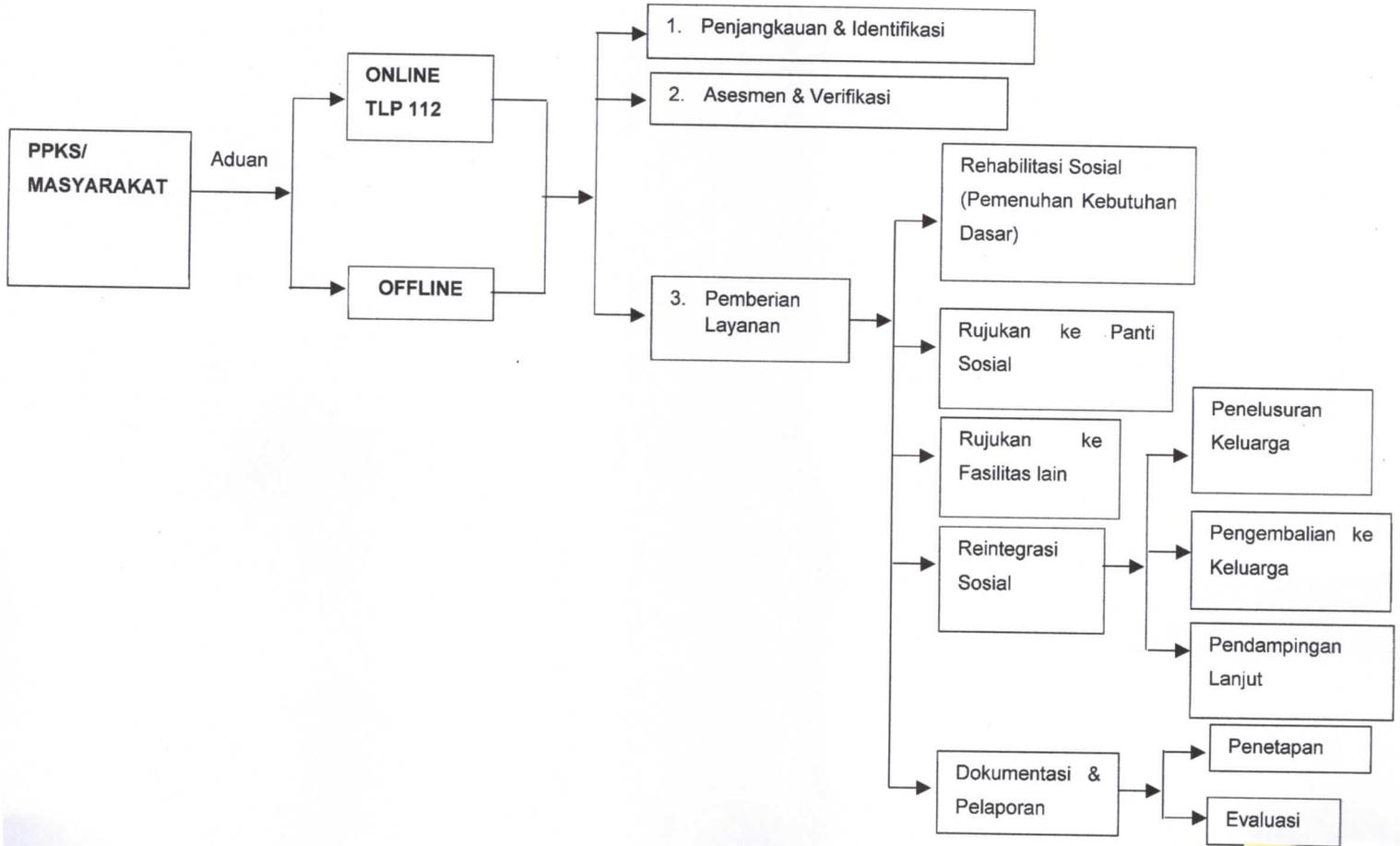
BUPATI CIREBON,

IMRON



6. Monitoring dan Evaluasi

- Dilakukan oleh Dinas Sosial setiap triwulan untuk menilai efektivitas layanan aduan.
- Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan layanan.



BUPATI CIREBON,


IMRON