



PEMERINTAH KOTA SALATIGA DINAS SOSIAL

Jalan Merak Nomor 3 Salatiga Kode Pos 50714 Telp.(0298) 3429319
Faks.(0298) 3429319 Situs <http://dinsos.salatiga.go.id>
Surat Elektronik: dinsos@salatiga.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SALATIGA NOMOR : 000.8.3.4/4267

TENTANG

TIM PENGELOLA ADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SALATIGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi terhadap pelaporan dan pencatatan atas peristiwa penting, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan memberi perlindungan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
14. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial;
16. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas;
17. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 111 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pembentukan Tim Pengelola Aduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Salatiga dengan susunan keanggotaan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana tersebut diktum KESATU mempunyai tugas :
1. Ketua :
 - a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan di Dinas Sosial;
 - b. Membina Tim Pengelola Aduan Masyarakat;
 - c. Menyalurkan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
 - d. Menyelesaikan pengaduan bersama Tim Pengelola Aduan Masyarakat, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada Kepala Dinas dan pihak terkait di lingkungan Dinas Sosial, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan;
 - e. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan di lingkungan Dinas Sosial.
 2. Anggota :
 - a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung melalui tatap muka dan secara tidak langsung melalui kotak saran, surat atau email, SMS/WA, website, media sosial, dan lainnya;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap aduan yang diterima;
 - c. Meneruskan pengaduan kepada Ketua Tim Pengelola Aduan Masyarakat;
 - d. Melakukan penelaahan dan pengklasifikasian bersama Tim Pengelola Aduan Masyarakat atas aduan yang diterima;

- e. Menyelesaikan pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada Kepala Dinas dan pihak terkait di lingkungan Dinas Sosial, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Salatiga
Pada tanggal: 2 Oktober 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SALATIGA



SLAMET SETYO BUDI

Tembusan :

1. Inspektur Kota Salatiga;
2. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah;
3. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Salatiga.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SALATIGA
NOMOR : 000-8.3.4/4267
TANGGAL : 2 Oktober 2023

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA ADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS SOSIAL KOTA SALATIGA

NO	NAMA	JABATAN DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	SLAMET SETYO BUDI, SE, M.Acc	Kepala Dinas	Penasehat
2	CHOTTY HARYATI, SH	Sekretaris Dinas	Ketua
3	ALI SUPRAYOGI, SH	Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	Anggota
4	BASUKI TEDJOSUGONDO, SH	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
5	SRI RACHMINI BOGANIWATI, SE,M.Acc	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	Anggota
6	JOKO PRASETIYO, S.Sos	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
7	RR.TRI ENDAH LESTARI, SE	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
8	DIYAH ASTUTI, S.Sos	Analisis Pelayanan Sosial/Petugas Penerima Aduan Layanan Publik	Anggota
9	ENDY MARDIANTO, S.Kom	Pranata Komputer Pertama / Petugas Penerima Aduan Layanan Publik	Anggota
10	ZANU ARISAL, A.Md.Kom	Pengelola Logistik	Anggota
11	DENNY MAHARDIKA, A.Md.E.Sy	Petugas <i>Front Office</i>	Anggota
12	KURNIA WIDHI HASTUTI, SE	Petugas <i>Front Office</i>	Anggota

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SALATIGA



SLAMET SETYO BUDI