



**PEMERINTAH KOTA SALATIGA**  
**DINAS SOSIAL**

Jalan Merak Nomor 3 Salatiga Kode Pos 50721 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: 000.8.3.4/804**

**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 pelayanan publik perlu dilaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat;  
c. bahwa sehubungan adanya perubahan nomenklatur jabatan dan mutasi pegawai di lingkungan Dinas sosial, maka Keputusan Kepala Dinas Sosial Nomor 000.8.3.4/4267 tanggal 2 Oktober 2023 tentang Tim Pengelola Aduan Masyarakat Pada Dinas Sosial perlu dilakukan perubahan dan dinyatakan tidak berlaku;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu ditetapkan kembali dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi 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 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;  
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 Birokasi 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;
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 9 Tahun 2016 tentang Pemberntukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2021;
16. Peratur Daerah Kota Salatiga Nomor 12 Tahun 2018 tentang Penanganan Penyadang Masalah Kesejahteraan Sosial;
17. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan naskah Dinas;
18. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 15 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 penngaduan di Dinas Sosial;
    - b. Membina Tim Pengelola Aduan Masyarakat;
    - c. Menyalurkan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangnya;
    - 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 : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Sosial.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kota Salatiga  
pada tanggal 6 Oktober 2025

KEPALA DINAS SOSIAL  
KOTA SALATIGA,



RIANI ISYANA PRAMASANTHI

Tembusan:

1. Inspektur Kota Salatiga;
2. Kepala BPKPD Kota Salatiga
3. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Salatiga
4. Segenap anggota Tim.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KOTA SALATIGA  
NOMOR : 000.8.3.4/804  
TANGGAL : 6 Oktober 2025

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA ADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS SOSIAL KOTA SALATIGA

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM PANITIA
1	dr. RIANI ISYANA PRAMASANTHI, M.Kes	Kepala Dinas Sosial	Ketua
2	Dr. ALJUNED PRASETYO, M.M.R	Sekretaris Dinas Sosial	Sekretaris
3	BAGUS KADARMAN, SH., M.M	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial pada Dinas Sosial	Anggota
4	ANI HASCARYANI, SE., MM	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial pada Dinas Sosial	Anggota
5	RR. TRI ENDAH LESTRAI, SE	Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin pada Dinas Sosial	Anggota
6	JOKO PRASETIYO, S.Sos	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
7	SRI UTAMI, SH	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
8	RINALDI WAHYUBOWO, SH	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
9	DIYAH ASTUTI, S.Sos	Penelaah Teknis Kebijakan / Petugas Penerima Aduan Layanan Publik	
10	ENDY MARDIANTO, S.Kom	Pranata Komputer Pertama / Petugas Penerima Aduan Layanan Publik	Anggota
11	ZANU ARISAL, A.Md.Kom	Pengolah Data dan Informasi	Anggota
12	DENNY MAHARDIKA	Petugas Front Office	Anggota
13	RINA FAUZIAH	Petugas Front Office	Anggota

KEPALA DINAS SOSIAL  
KOTA SALATIGA,



RIANI ISYANA PRAMASANTHI