



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: 000.8.3.4/929

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 mutasi pegawai di lingkungan Dinas sosial, maka Keputusan Kepala Dinas Sosial Nomor 000.8.3.4/229 tanggal 18 Februari 2026 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 Pelaksanaa Peran Serta 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 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 9 Tahun 2016 tentang Pemberntukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2021;
- 16. Peraturan 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 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Aduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Salatiga
- KEDUA : Tim Pengelola Aduan sebagaimana tersebut diktum KESATU dengan susunan Keanggotaan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.
- KETIGA : Tim Pengelola Aduan sebagaimana tersebut diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana terlampir pada Keputusa ini
- KEEMPAT :Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Sosial.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kota Salatiga
pada tanggal 10 Agustus 2026

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 : 000.8.3.4/929
TANGGAL : 10 Agustus 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA ADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS SOSIAL KOTA SALATIGA

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	dr. RIANI ISYANA PRAMASANTHI, M.Kes	Kepala Dinas Sosial	Penasihat
2	RR. TRI ENDAH LESTRAI, SE	Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin pada Dinas Sosial	Ketua
3	ANI HASCARYANI, SE., MM	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial pada Dinas Sosial	Sekretaris
4	JOKO PRASETIYO, S.Sos	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
5	SRI UTAMI, SH	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
6	RINALDI WAHYUBOWO, SH	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
7	YOFITA NOOR ARDIANI, S.I.Kom	Pekerja Sosial Ahli Pertama / Petugas Penerima Aduan Layanan Publik	Anggota
8	SUKMANAJI, S.Kom	Pranata Komputer Pertama / Petugas Penerima Aduan Layanan Publik	Anggota
9	ZANU ARISAL, A.Md.Kom	Pengolah Data dan Informasi	Anggota
10	DENNY MAHARDIKA	Pengelola Layanan Operasional (Petugas Front Office)	Anggota
11	RINA FAUZIAH	Pengelola Layanan Operasional (Petugas Front Office)	Anggota

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SALATIGA,



RIANI ISYANA PRAMASANTHI

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SALATIGA
NOMOR : 000.8.3.4/929
TANGGAL : 10 Agustus 2026

URAIAN TUGAS
TIM PENGELOLA ADUAN DINAS SOSIAL KOTA SALATIGA

Uraian tugas Tim Pengelola Aduan Dinas Sosial Kota Salatiga adalah sebagai berikut:

1. Ketua Tim
 - 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 kewenengannya;
 - 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. Sekretaris
 - a. Melakukan rekapitulasi aduan yang diterima.
 - b. Mengkoordinir pelaksaannya rapat koordinasi Tim Pengelola Aduan.
 - c. Menyusun draft laporan evaluasi pengaduan dan melaporkan kepada Ketua Tim Pengaduan.
 - d. Melakukan penelaahan dan pengklasifikasian bersama Tim Pengelola Aduan atas aduan yang diterima.
 - e. Menyelesaikan pengaduan bersama Tim Pengelola Aduan Dinas Sosial Kota Salatiga.
3. 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.

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SALATIGA,



RIANI ISYANA PRAMASANTHI