PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS SOSIAL
Jalan Balaikota Nomor 10, Kandangsapi, Panggungrejo, Pasuruan, Jawa Timur 67125,
Telepon/Faksimile (0343) 423628,
Laman dinsos.pasuruan.go.id, Pos-el dinassosialpasuruan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN

NOMOR : 000.8.3.4/1287/423.105/2025

TENTANG

TUGAS DAN JABATAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN,

Menimbang :

a. Bahwa Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Sosial Kota Pasuruan dalam melaksanakan reformasi Dinas Sosial Kota Pasuruan;
b. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial Kota Pasuruan dilaksanakan melalui Meja Pengaduan;
c. bahwa agar pelayanan Meja Pengaduan dapat terlaksana dengan baik, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Mayarakat.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tarnbahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah dua kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
3. Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Peraturan Presiden Nomer 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahnun 2012 Nomer 215, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomer 5357)
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Tugas dan Jabatan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial Kota Pasuruan;

KEDUA : Dalam melaksanakan tugas, Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan serta bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Sosial Kota Pasuruan;

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial Kota Pasuruan

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pasuruan
pada tanggal : 5 Agustus 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PASURUAN



KOKOH ARIE HIDAYAT, S.E., S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197609191996021003

Lampiran I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PASURUAN
Nomor : 000.8.3.4/128/423.105/2025
Tanggal : 5 Agustus 2025
Tentang :Tugas dan Jabatan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Di Dinas Sosial Kota Pasuruan

TUGAS DAN JABATAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN

No	Nama Petugas	Pendidikan	Tugas dalam Tim Penanganan Pengaduan	Uraian Tugas
1	ERNA EKA AGUSTINA HIDAYAT, S.Kep., Ns., M.M	S-2	Ketua	a. Mengkoordinir pelaksanaan penanganan aduan/keluan dan pengelolaan umpan balik masyarakat di Dinas Sosial; b. Membina tim penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik masyarakat; c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik; d. Melaporkan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan aduan/keluhan dan pengelolaan umpan balik di lingkungan Dinas Sosial Kota Pasuruan.

2	AIDA NUR FITRIA, S.Psi	S-1	Anggota	a. Petugas pengaduan menerima aduan/keluan yang disampaikan pengadu; b. Petugas memberikan respon awal terhadap pengaduan yang diterima; c. (1) Apabila subtansi merupakan kewenangan Dinas Sosial, maka akan diselesaikan dan hasilnya langsung disampaikan ke pengadu. (2) Apabila substansi merupakan bukan kewenangan Dinas Sosial, maka pengaduan akan disalurkan ke instansi terkait. d. Pengaduan diselesaikan
3	VINDA DWI EXTRADA	SMA		
4	JIHAN PUTRI NANDINI	SMA		

Ditetapkan di : Pasuruan
pada tanggal : 5 Agustus 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PASURUAN

KOKOH ARIE HIDAYAT, S.E., S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197609191996021003