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 : 000.8.3.4/407/423.105/2026

TENTANG

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN 2026

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 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

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/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 : Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Pasuruan;

KEDUA : Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
b. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
c. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
d. Alur Penanganan Pengaduan
e. Format Buku Pengaduan;
f. Tim Penelaah/Penjawab Aduan.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 3 (tiga) tahun kedepan.

Ditetapkan di : Pasuruan
pada tanggal : 05 Mei 2026

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PASURUAN



Ir. YUDIE ANDI PRASETYA. M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196801291992021001

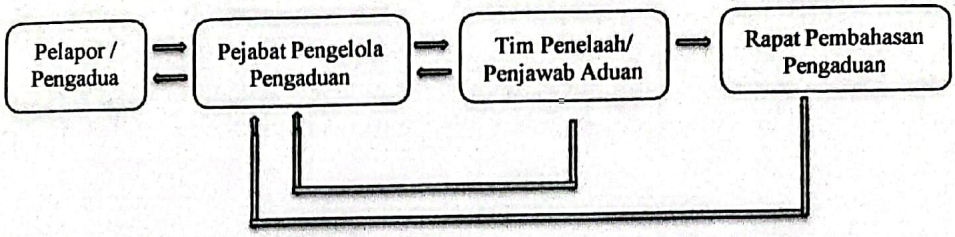
Lampiran I :Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pasuruan
Nomor : 000.8.3.4/400.1/423.105/2026
Tanggal : 05 Mei 2026
Tentang :Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kota Pasuruan 2026

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :
   1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Sosial Kota Pasuruan.
   2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
      - Tatap muka langsung kepada tim pengaduan di Dinas Sosial Kota Pasuruan;
      - Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial Kota Pasuruan;
      - Telepon : (0343) 423628
      - SMS/WA : 085607966637
      - Website : dinsospasuruankota.go.id
      - Email : dinassosialpasuruan@gmail.com
      - Facebook : dinsos kota pasuruan
      - Instagram : @dinsoskotapasuruan
      - LAPOR - SP4N;
      - Aplikasi e-sambat.

B. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi:
   1. Identitas pelapor atau pengadu jelas;
   2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

C. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan:
   1. Semua pengaduan diteima oleh Pejabat Pengelola Pegaduan;
   2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat penaduan baik yang melaui tatap muka langsung, tertulis, mau pun media SMS/WA/email/webiste/facebook ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada tim penelaah/penjawab aduan;
   3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim penelaah/penjawab pengaduan dan membuat jadwal pertemuan / pembahasan;
   4. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil jawaban atas aduan kepada pengadu dan atau pihak terkait;
   5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

D. Alur Penanganan Pengaduan :



E. Form Penerimaan Pengaduan :

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor telepon/ HP	:			
Alamat	:			
E-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Mekanisme Pengaduan	:			
Isi Pengaduan	:			
Nama Terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelaah	:	Berkadar Pengawasan	Tindak Berkadar Pengawasan	Lain-lain
Tanggal Penyelesaian	:			
Tindak Lanjut	:			

F. SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DAN PENELAAH PENGADUAN DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN

TIM PENGELOLA PENGADUAN
Ketua : ERNA EKA AGUSTINA HIDAYAT, S.Kep., NS., MM
Sekretaris : AIDA NUR FITRI, S.Psi
Anggota : SITI FATIMAH
SAHARA KHARIMA NAFISA
JIHAN PUTRI NANDINI
GIBRAN AJI BASUTIKTO
M BAIHAQI

TIM PENELAAH PENGADUAN

Ketua : AGUS WIDJANARKO, SKM., M.Kes

Sekretaris : DEVI ROHMANIAH., S.Kom., M.M

: FIRMANSYAH, S.Pd., M.M

MOCHAMMAD FATICH HADJRI, SE

AKMALUS SUUDI, SE

HERU SETYOKO, S.AP

Ditetapkan di : Pasuruan

pada tanggal : 05 Mei 2026

KEPALA DINAS SOSIAL

KOTA PASURUAN

Ir. YUDIE ANDI PRASETYA. M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 196801291992021001