



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS SOSIAL**

Jalan Mayjend Sungkono No. 12 Magetan Kode Pos 63319
Telepon (0351) 895021 Faks. (0351) 895021
E-mail : dinsos@magetan.go.id Website : dinsos.magetan.go.id

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MAGETAN**

NOMOR: 188/ 12 /Kept./403.107/2024

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL
KABUPATEN MAGETAN**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MAGETAN

- Menimbang** :
- bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Magetan ;
 - bahwa agar pelaksanaan pertanggungjawaban dan upaya peningkatan mutu layanan dapat berjalan dengan optimal, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial kabupaten Magetan ;
 - bahwa nama-nama yang tercantum sebagaimana dari daftar lampiran keputusan ini, dipandang mampu untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Magetan.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial kabupaten Magetan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial kabupaten Magetan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas :
- a. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin pengaduan melalui email, website, maupun media sosial Pengaduan Dinas Sosial serta pengaduan masyarakat secara langsung;
 - b. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
 - c. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bidang terkait;
 - d. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas Sosial;
 - e. Menyampaikan jawaban pengaduan masyarakat melalui admin pengaduan dan;
 - f. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Tim Penengelolaan Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Magetan dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam diktum Kedua bertanggungjawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas Sosial.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
- KELIMA : Apabila terdapat perubahan atau petunjuk lainnya akan dilakukan penyempurnaan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Magetan
pada tanggal : 15 Januari 2024



PARMINTO BUDI UTOMO, S. Sos., M.AP

Pembina Utama Muda
NIP. 19721221 199302 1 002

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
NOMOR : 188 / / Kept./ 403.107 / 2024
TANGGAL : Januari 2024

**SUSUNAN ANGGOTA TIM PENGELOLA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL
KABUPATEN MAGETAN**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN DINAS	NAMA	KET.
1	2	3	4	5
I.	Penanggungjawab	Kepala Dinas	Parminto Budi Utomo, S.Sos., M.AP.	
II.	Ketua	Sekretaris Dinas	Tri Atmadi, S.Sos	
III.	Sekretaris	Perencana Ahli Muda	Abdul Aziz, SE	
IV.	Anggota	1. Kabid Pengembangan, Linjamsos	1. Dwi Tjahyo Aribowo, S.E.	
		2. Kabid Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial	2. Sutrisno, S.IP, MM	
		3. Kabid Pemberdayaan Sosial dan Fakmis	3. Ari Wijayanti, SE.	
		4. Kasubag Keuangan, Umum, dan Kepegawaian	4. Jatika Kusumaningrum, S.Psi.	
		5. Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	5. Vriska Oktavia, S.Ak.	
		6. Pengelola Teknologi Informasi	6. Cahyo Yudha Saputra, A.Md.	



PARMINTO BUDI UTOMO, S. Sos., M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19721221 199302 1 002

TUGAS DAN FUNGSI TIM PENGADUAN

A. TUGAS POKOK

Melaksanakan perencanaan, koordinasi, pelaksanaan dan pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Magetan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. FUNGSI

1. Perencanaan monitoring dan evaluasi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Magetan.
2. Pelaksanaan koordinasi dan konsultasi dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Pelaksanaan pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Magetan.
4. Pelaksanaan penyusunan laporan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Magetan dan disampaikan kepada Bupati.

C. RINCIAN TUGAS

1. Penanggung Jawab

- a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Magetan berdasarkan target yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
- c. Memimpin, mengkoordinasikan, melakukan monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat.

2. Ketua

- a. Membina dan mengarahkan pelaksanaan tugas Tim;
- b. Menetapkan dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat melalui media cetak maupun elektronik;
- c. Memimpin dan mengarahkan pelaksanaan tugas Tim;
- d. Menetapkan dan mengkoordinasikan rencana dan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial;
- e. Menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggung jawabkan dari masyarakat;
- f. Mengidentifikasi masalah/aduan;
- g. Melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak-pihak yang terkait;
- h. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait;
- i. Memimpin rapat koordinasi pembahasan hasil pengaduan masyarakat;
- j. Membuat rekomendasi berdasarkan pemeriksaan pengaduan kepada pimpinan;
- k. Menyampaikan informasi jawaban/keputusan atas pengaduan yang diajukan kepada pengadu;
- l. Melaporkan perkembangan penanganan pengaduan kepada pimpinan.

3. Anggota

- a. Menyusun dan mengumpulkan bahan-bahan terkait rencana pelaksanaan penyelenggaraan Survei kepuasan Masyarakat, sesuai dengan kebijakan tim dan ketentuan yang berlaku;
- b. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku;
- c. Melakukan pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan rancangan laporan Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pihak terkait dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai kebutuhan;
- e. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada ketua;
- f. Menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggung jawabkan dari masyarakat;
- g. Memberikan kontribusi aktif dalam setiap pembahasan hasil pengaduan masyarakat;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- i. Mengumpulkan data pengaduan untuk dilaporkan kepada Ketua Tim.



PARMINTO BUDI UTOMO, S. Sos., M.AP

Pembina Utama Muda

NIP. 19721221 199302 1 002

PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Unsur Pengaduan

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi.
2. Obyek pengaduan harus jelas.

B. Tata Cara Pengaduan Prosedur dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Magetan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Magetan.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Magetan.
 - b. Tertulis di sampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan yang disediakan di Dinas Sosial Kabupaten Magetan.
 - c. Telepon : 0351 895021
 - d. E-mail : dinsos@magetan.go.id
 - e. Website : dinsos.magetan.go.id
 - f. Whatsapp : 082140518223
 - g. Facebook : Dinas Sosial Kabupaten Magetan
 - h. Instagram : [dinsos_magetan](https://www.instagram.com/dinsos_magetan)

C. Tata Cara Penanganan Pengaduan

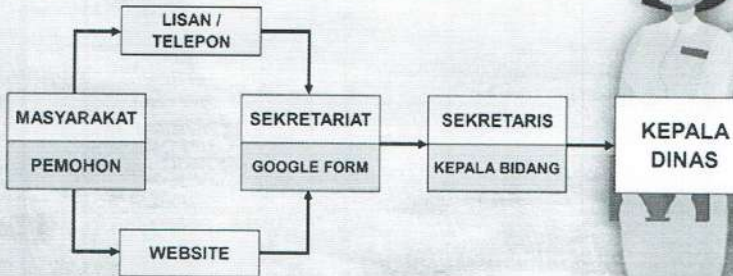
1. Semua pengaduan diterima oleh tim pengelola pengaduan.
2. Tim Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media lainnya melalui grup whatsapp kepada Tim Penjawab Aduan.
3. Tim pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim penghubung dan tindak lanjut membuat jadwal pertemuan / pembahasan (jika diperlukan).
4. Tim pengelola pengaduan menyampaikan hasil/vjawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Tim pengelola pengaduan mendokumentasikan dan menyusun laporan pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Magetan dan mempublikasikan rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman.

D. Tim pengelola pengaduan melakukan pencatatan setiap adanya pihak – pihak yang mengadu.

E. Alur penanganan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut :



ALUR PELAYANAN PENGADUAN



CARA MENYAMPAIKAN LAPORAN



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MAGETAN



PARMINTO BUDI UTOMO, S. Sos., M.AP

Pembina Utama Muda

NIP. 19721221199302 1 002