



PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA

**DINAS SOSIAL**

Jln. Ir. H. Djuanda Komplek Perkantoran Telp. (0265) 7523848

Fax. (0265) 7523848. Email : dinsos.kotatasik@gmail.com

TASIKMALAYA

Kode Pos 46151

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA TASIKMALAYA**

NOMOR : 000.8.3.2/Kep.064/Sekre/2024

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS SOSIAL KOTA TASIKMALAYA**

**KEPALA DINAS SOSIAL,**

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 dan 37 diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
  - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 7 ayat (1) dan Pasal 20 huruf a perlu menetapkan pengelola pengaduan pelayanan publik;
  - c. bahwa penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas wajar dan adil;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kota Tasikmalaya;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya;
  - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

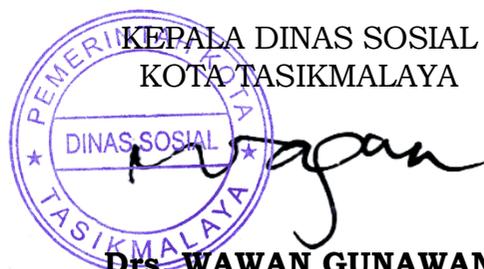
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dengan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 48 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
12. Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 63 Tahun 2021 tentang Tugas Pokok dan Rincian Tugas Unit Dinas Sosial Kota Tasikmalaya.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan            :  
KESATU                : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kota Tasikmalaya dengan susunan tersebut sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Kota Tasikmalaya ini;

- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas:
1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
  2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada pengelenggara lain yang berwenang;
  5. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
  6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
  7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kepala Dinas Sosial Kota Tasikmalaya.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Dinas Sosial ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tasikmalaya;
- KEEMPAT : Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Tasikmalaya ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut oleh Ketua;
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Tasikmalaya ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di : Tasikmalaya  
Pada tanggal : Januari 2024



**Drs. WAWAN GUNAWAN**  
NIP. 19670325 198710 1 001

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS SOSIAL KOTA TASIKMALAYA**

- I. Ketua : Sekretaris Dinas Sosial.
- II. Wakil Ketua : 1. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial;  
2. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial;  
3. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial.
- II. Sekretaris : Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
- III. Anggota : 1. Pekerja Sosial Ahli Muda;  
2. Penyuluh Sosial Ahli Muda;  
3. Pekerja Sosial Ahli Pertama;  
4. Pekerja Sosial Ahli Pertama;  
5. Novi Latu Peirisa Selaku Petugas Pengaduan

  
KEPALA DINAS SOSIAL  
KOTA TASIKMALAYA  
*Wawan*

**Drs. WAWAN GUNAWAN**  
NIP. 19670325 198710 1 001