

6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyebutkan bahwa Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan / atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68);
10. 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);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1911);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 490/10006/SJ Tenaga Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;

14. Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/555/HK/2020
TERTANGGAL 10 Maret 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi
Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat
Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS
SOSIAL KOTA DENPASAR

PERTAMA : Membentuk Tim Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kota
Denpasar dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam
lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini,

KEDUA : Tim Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar
sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu mempunyai tugas :

1. Penanggung Jawab

Penanggung Jawab adalah Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar
mempunyai Tugas :

- Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan
dalam rangka pelayanan pengaduan masyarakat

2. Pengarah

Pengarah adalah Sekretaris Dinas Sosial Kota Denpasar mempunyai
Tugas :

- Melakukan Koordinasi dengan seluruh anggota
Tim Pengaduan internal Dinas Sosial
- Membagi tugas dan Memberikan arahan kepada
seluruh Tim Pengaduan di Lingkungan Dinas
Sosial Kota Denpasar
- Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap
Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Dinas
Sosial Kota Denpasar

3. Ketua Tim Pengaduan Masyarakat

Ketua Tim Pengaduan Masyarakat adalah Kepala Bidang Penanganan
Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Denpasar mempunyai Tugas :

- Melakukan Koordinasi dengan seluruh Tim
Pengaduan di Lingkungan Dinas Sosial Kota
Denpasar
- Melakukan Koordinasi dengan Organisasi
Perangkat Daerah (OPD) lain yang terkait .
- Melakukan Evaluasi secara berkala terhadap
pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang masuk
ke Dinas Sosial Kota Denpasar

- Melaporkan secara berkala pengelolaan Pengaduan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar selaku Penanggung Jawab.

4. Wakil Ketua Pengaduan Masyarakat mempunyai Tugas :

- Melakukan Koordinasi dan Tindak Lanjut Pengaduan yang masuk ke Dinas Sosial Kota Denpasar
- Melakukan Koordinasi dan Tindak Lanjut pengaduan sesuai TUPOKSI dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait .
- Melaporkan secara berkala pengelolaan Pengaduan kepada Ketua Tim Pengaduan Dinas Sosial Kota Denpasar

5. Sekretaris Tim Pengaduan Masyarakat

Sekretaris Tim Pengaduan Masyarakat adalah Koordinator Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Denpasar mempunyai

Tugas :

- Menyiapkan Administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat
- Menyusun Laporan dan Tindak Lanjut terhadap pengaduan masyarakat
- Melaporkan secara berkala Tindak Lanjut Pengaduan kepada Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar selaku Penanggung Jawab.

6. Anggota Tim Pengaduan Masyarakat

Anggota Tim Pengaduan Masyarakat adalah Anggota Tim yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini, mempunyai Tugas:

- Menerima Pengaduan dari Masyarakat baik melalui ruang konsultasi/pengaduan,Whatsapp,Telepon atau Email maupun Manual
- Menjawab pengaduan dari masyarakat dan ditindak lanjuti sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing – masing Bidang
- Melaporkan pengaduan dari masyarakat kepada Ketua Tim apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangan
- Melakukan Tindak Lanjut pengaduan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing – masing Bidang

- KETIGA : Pengaduan dari Masyarakat dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Denpasar dengan menggunakan sarana dan prasarana sebagai berikut :
- a. Melalui Ruang Konsultasi Pengaduan
 - b. Melalui Telepon
 - c. Kotak Pengaduan
 - d. Melalui WhatsApp (Chat Box)
 - e. Melalui Website di Pro Denpasar
[http//pengaduan.denpasarkota.go.id](http://pengaduan.denpasarkota.go.id)
 - f. Melalui Email di : dinsosdenpasar@gmail.com
 - g. https://instagram.com/dinsos_kota_denpasar?igshid=YmMyMTA2M2Y=
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu bertanggungjawab dan melaporkan kegiatannya kepada Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Denpasar
Pada Tanggal : 8 Januari 2024
Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar



I Gusti Ayu Laxmy Saraswaty, SS., M.Hum
Pembina Utama Muda
NIP. 19720223 199603 2 003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR
TANGGAL : 8 JANUARI 2024
NOMOR : 400.9 / 206 / DISSOS
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT
DILINGKUNGAN DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

SUSUNAN TIM PENGARAH, KETUA DAN SEKRETARIS PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DI TIM
1.	Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar	Penanggungjawab
2.	Sekretaris Dinas Sosial Kota Denpasar	Pengarah
3.	Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin	Ketua Tim
4.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Wakil Ketua I,
5.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	Wakil Ketua II,
6.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Kota Denpasar	Sekretaris

SUSUNAN ANGGOTA TIM PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

NO	NAMA	TUGAS	KEDUDUKAN DI TIM
1.	Dwi Ambarwati,SH	Mengkoordinir Pengaduan – pengaduan yang ada di Pelayanan	Koordinator
2.	Ni Nengah Sari,S.Ag I Gede Sumadi Eka Putra, SS I Made Nursana, S.Ap Oka Dicky Saputra, S.M.	Menerima Pengaduan Konsultasi Bidang Dayasos sekaligus sebagai pendamping masyarakat Rentan/Marginal.	Anggota Tim
3.	Ida Ayu Eka Suartika,S.Sos	Menerima Pengaduan Konsultasi Bidang Linjamsos sekaligus sebagai pendamping masyarakat Rentan/Marginal.	Anggota Tim
4.	Ni Kadek Wulandari,S.Psi	Menerima Pengaduan Konsultasi Bidang Rehsos, sekaligus sebagai pendamping masyarakat Rentan/Marginal.	Anggota Tim
5.	I Putu Kusuma Wijaya,S.Kom	Menerima Pengaduan Konsultasi Bidang Fakir Miskin sekaligus sebagai pendamping masyarakat Rentan/Marginal.	Anggota Tim
6.	I Gede Satya Adhi Wicaksana,SH	Menerima Pengaduan melalui Media Sosial	Anggota Tim

7.	I Gst Ngr Agung Sweca Brahmanta AM,SH	Menerima Pengaduan secara langsung dan melalui Telepon serta Whatsapp	Anggota Tim
8.	Anak Agung Made Suniati, S.Sos	Menerima Pengaduan	Sang Sewaka selaku anggota Tim

Ditetapkan di : Denpasar
Pada Tanggal : 8 Januari 2024
Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar



I Gusti Ayu Laxmy Saraswaty,SS.,M.Hum

Pembina Utama Muda
NIP. 19720223 199603 2 003



PEMERINTAH DAERAH KOTA DENPASAR

Nomor SOP	460/ 1517 /DISSOS/2022	
Tanggal Pembuatan	17 Mei 2022	
Tanggal Revisi	20 Mei 2022	
Tanggal Efektif	23 Mei 2022	
Disahkan oleh	<p style="text-align: center;">KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR</p>  <p style="text-align: center;">I Gusti Ayu Laxmy Saraswaty, SS., M.Hum PembinaTk. I NIP. 19720223 199603 2 003</p>	
DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR	Judul SOP	PENGADUAN LAYANAN SOSIAL TERINTEGRASI POJOK KEBAIKAN “POBIA”

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
Undang-Undang No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.	Memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan layanan sosial Memahami system dan prosedur pelaksanaan layanan sosial
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan Ruang Layanan Meja kursi Komputer, printer SDM yang memadai
PENGADUAN LAYANAN SOSIAL TERINTEGRASI POJOK KEBAIKAN “POBIA”	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Pelaksanaannya harus tepat waktu dan respon cepat sesuai dengan peraturan	Buku pendaftaran / Form Pengaduan

NO	KEGIATAN	PEMOHON	PELAKSANA			MUTU WAKTU			KETERANGAN
			FRONT OFFICE	BACK OFFICE	BIDANG YANG MENANGANI	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Tamu /pemohon mengisi buku tamu (memberikan identitas diri), mengajukan permohonan informasi	Permohonan Informasi				Buku Tamu	5 menit	Catatan Laporan Pengaduan	Memberikan identitas diri yang jelas
2.	Petugas Front Office menyerahkan form pengaduan / form layanan informasi kepada tamu untuk mengetahui tujuan dan jenis informasi yang dibutuhkan		Mengisi Form Pengaduan / Form			Form Pengaduan / Form Layanan Informasi	5-10 menit	Form Pengaduan / Layanan Informasi	Menyampaikan permasalahan atau informasi sesuai kebutuhan
3.	Petugas Front Office meneruskan form pengaduan / form layanan informasi kepada Back Office			Form Pengaduan / Form Layanan Info		Form Pengaduan / Form Layanan Informasi	2 menit	1.SPL 2. Form Pengaduan / Layanan Informasi	Pengumpulan data terkait pengaduan maupun layanan social lainnya
4.	Petugas Back Office meneruskan layanan informasi kepada bidang yang menangani untuk memberikan tanggapan atas informasi yang dibutuhkan				berkas ditindaklanjuti dan diproses oleh bidang yang menangani	Form Pengaduan / Form Layanan Informasi	1 - 3 hari kerja	1.SPL 2. Berkas yang diproses oleh masing-masing bidang yang menangani pengaduan / layanan informasi	Surat Pengantar Layanan maupun berkas lain yang diproses oleh masing-masing bidang, jika sudah selesai akan diberikan kepada Petugas Front Office.

Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar



I Gusti Ayu Nani Saraswati, SS., M.Hum

Pembina TK I

Nip. 19720223 199603 2 003