



# PEMERINTAH KOTA DENPASAR

## DINAS SOSIAL

Jl. Mulawarman No. 2 Denpasar 80111 Telp. 422271  
Website : [sosial.denpasarkota.go.id](http://sosial.denpasarkota.go.id) e-mail : [dinsosdenpasar@gmail.com](mailto:dinsosdenpasar@gmail.com)

DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

NOMOR : 460 / 1979 / DISSOS

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS SOSIAL DENPASAR,

- Menimbang
- bahwa guna mewujudkan peningkatan pelayanan publik perlu dibentuk Tim Pengaduan Masyarakat dilingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
  - Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3796);
  - 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 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);

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 Tenga 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. Pengarah

Pengarah adalah Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar mempunyai  
Tugas :

- a. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan  
dalam rangka pelayanan pengaduan masyarakat
- b. Melakukan Koordinasi dengan seluruh anggota Tim Pengaduan  
Masyarakat
- c. Melakukan Koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah  
(OPD) lain yang terkait masalah yang diadukan masyarakat

2. Ketua Tim Pengaduan Masyarakat

Ketua Tim Pengaduan Masyarakat adalah Sekretaris Dinas Sosial Kota  
Denpasar mempunyai Tugas :

- a. Melakukan Koordinasi dengan seluruh Tim Pengaduan  
Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar
- b. Membagi tugas dan Memberikan arahan kepada seluruh Tim  
Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Sosial Kota  
Denpasar
- c. Melakukan Evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan  
Pengaduan Masyarakat yang masuk ke Dinas Sosial Kota  
Denpasar

3. Sekretaris Tim Pengaduan Masyarakat

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

- a. Menyiapkan Administrasi dalam mendukung pelaksanaan  
penanganan pengaduan masyarakat
- b. Menyusun Laporan atau jawaban terhadap pengaduan  
masyarakat



4. Anggota Tim Pengaduan Masyarakat

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

- a. Menerima Pengaduan dari Masyarakat baik melalui ruang konsultasi/pengaduan,Whatsapp,Telepon atau Email maupun Manual
- b. Menjawab pengaduan dari masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing – masing
- c. Menjawab pengaduan dari masyarakat kepada Ketua Tim apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangan
- d. Melakukan Pengecekan ke lokasi apabila diperlukan pengecekan

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](mailto:dinsosdenpasar@gmail.com)
- g.[https://instagram.com/dinsos\\_kota\\_denpasar?igshid=YmMyMTA2M2Y=](https://instagram.com/dinsos_kota_denpasar?igshid=YmMyMTA2M2Y=)

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada dictum 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  
Tanggal : 8 Agustus 2022  
Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar  
  
Gusti Ayu Ayu Saraswati, SS., M.Hum  
Pembina TK.I  
NIP. 19720223 199603 2 003



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA DENPASAR  
 TANGGAL : 8 AGUSTUS 2022  
 NOMOR : 460 / 1979 / DISSOS  
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN 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	Pengarah
2.	Sekretaris Dinas Sosial Kota Denpasar	Ketua Tim Pengaduan Masyarakat
3.	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.	Ida Ayu Agung Putu Chandra Dewi,SE	Menerima Pengaduan Konsultasi Bidang Dayasos	Anggota Tim
3.	Ida Ayu Eka Suartika,S.Sos	Menerima Pengaduan Konsultasi Bidang Linjamsos	Anggota Tim
4.	Ni Kadek Wulandari,S.Psi	Menerima Pengaduan Konsultasi Bidang Rehsos	Anggota Tim
5.	I Putu Kusuma Wijaya,S.Kom	Menerima Pengaduan Konsultasi Bidang Fakir Miskin	Anggota Tim
6.	I Gede Satya Adhi Wicaksana,SH	Menerima Pengaduan Lewat Web	Anggota Tim
7.	I Gst Ngr Agung Sweca Brahmanda AM,SH	Menerima Pengaduan Lewat Telepon	Anggota Tim
8.	Made Adinda Diah Damayanti,SE	Merekap Pengaduan Data	Anggota Tim
9.	Ni Putu Putri Astuti, S.Pd	Merekap Pengaduan Data	Anggota Tim

Ditetapkan di : Denpasar  
 Pada Tanggal : 8 Agustus 2022  
 Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar  
  
 Gusti Ayu Lakmy Saraswati, SS., M.Hum  
 Pembina TK.I  
 NIP. 19720223 199603 2 003