



PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT KOTA BATAM

Jalan Raja Haji No. 9 Sekupang – Batam Telepon / Fax (0778) 321370
Web.<http://dinsospm.batam.go.id/> Email : dspmkotabatam@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT KOTA BATAM
NOMOR : KPTS. 125 /DSPM/VIII/2023

TENTANG
TIM PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA BATAM

KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA BATAM

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu Pelayanan Masyarakat di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat kota Batam;
- b. bahwa dalam rangka menjaring, mengumpulkan dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, kritik, saran maupun masukan dari masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan masyarakat Kota Batam tentang Tim Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kota Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2010 Nomor 1 , Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 67);
12. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 4 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Batam Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2020 Nomor 4).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : TIM PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA BATAM;
- KESATU : Susunan Tim Pengaduan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam sebagaimana terlampir dalam Lampiran I surat Keputusan ini;
- KEDUA : Uraian Tugas Tim Pengaduan Masyarakat sebagaimana terlampir dalam Lampiran II surat Keputusan ini;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Batam
Pada tanggal : 07 Agustus 2023
Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan
Masyarakat Kota Batam


Drs. LEO PUTRA, A.P., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19750806 199501 1 001

Lampiran Keputusan Kepala Dinas
Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat
Kota Batam
Nomor : KPTS.125/DSPM/VIII/2023
Tanggal : 07 Agustus 2023

SUSUNAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA BATAM

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1	Drs. Leo Putra, A.P, M.Si	Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam	PENANGGUNG JAWAB
2	Zulkaf Hambali, SKM	Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin	KETUA
3	Asih Fajar Lestari,	Analisis Dampak Sosial	ANGGOTA

Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan
Masyarakat Kota Batam


Drs. LEO PUTRA, A.P., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19750806 199501 1 001

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat
Kota Batam
Nomor : KPTS.125/DSPM/VIII/2023
Tanggal : 07 Agustus 2023

URAIAN TUGAS TIM PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA BATAM

1. PENANGGUNG JAWAB

Bertanggung jawab terhadap pengelolaan pengaduan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam;

2. KETUA

- a. Menyusun program kerja untuk mendapatkan masukan dari masyarakat;
- b. Melakukan evaluasi berkala Tim Pengaduan;
- c. Memimpin rapat pertemuan berkala Tim Pengaduan;
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan Tim Pengaduan;
- e. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam.

3. ANGGOTA

- a. Menerima pengaduan dari Masyarakat baik langsung maupun tidak langsung;
- b. Menelaah dan mengklasifikasikan pengaduan;
- c. Menyalurkan aduan ke bidang yang akan menangani aduan;
- d. Mengisi form penelaahan dan penyelesaian pengaduan;
- e. Membuat rekap laporan pengaduan;
- f. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Ketua Tim Pengaduan

Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan
Masyarakat Kota Batam


Drs. LEO PUTRA, A.P., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19750806 199501 1 001