



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS SOSIAL
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR : 100.3.3/0013 TAHUN : 2025

TENTANG
PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN LAPOR SP4N
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2025

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan layanan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Sistem Lapor SP4N pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah;

b. bahwa personil yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini dipandang mampu dan cakap dalam melaksanakan tugas, kewajiban dan tanggungjawab serta memenuhi syarat sebagaimana dimaksud huruf a.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86-92);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
3. 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);
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 42);

6. Peraturan Daerah Provinsi...

6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 85);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 15);
8. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 Nomor 47) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 12).
9. Peraturan Gubernur Nomor 63 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah;
10. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. Peraturan Gubernur 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13);

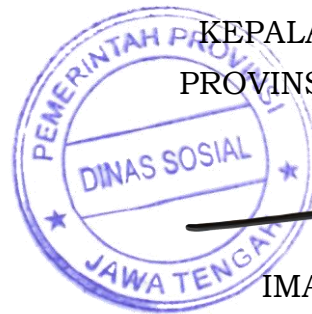
MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang terdiri atas:
- a. Pejabat Penghubung;
 - b. Pejabat Pelaksana; dan
 - c. Person In Charge (PIC)/Admin Lapor SP4N,
- dengan susunan dan tugas keanggotaan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran
- KEDUA : Semua biaya yang dikeluarkan akibat dikeluarkan keputusan ini dibebankan sesuai sumber pembiayaan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2025;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang

Pada tanggal 30 Januari 2025



KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TENGAH

IMAM MASKUR

TEMBUSAN:

1. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah;
2. Inspektur Provinsi Jawa Tengah;
3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah
4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;
5. Ketua Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah;
5. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH

Nomor : 100.3.3 / 0013 / 2025

Tanggal : 30 Januari 2025

PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN LAPOR SP4N
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2025

No.	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam SK	Uraian Tugas
1.	Sekretaris Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah	Pejabat Penghubung	<ul style="list-style-type: none">a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;b. menunjuk petugas pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;d. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;e. menyusun frequently asked question substansi Pengaduan dari seluruh UKE II;f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan frequently asked question;g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; danh. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.
2.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	Pejabat Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;b. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;c. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dand. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

3.	Bimantoro Yudhi Prasetyo, S.Kom	Person In Charge (PIC) Admin Lapor SP4N Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah	<ul style="list-style-type: none">a. Membantu Pejabat Pelaksana melaksanakan tanggungjawab, tugas dan kewenangannya.b. Melaksanakan Tugas Pelayanan dan Pengelolaan Sistem aplikasi Lapor SP4N
----	------------------------------------	--	---



KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA TENGAH

IMAM MASKUR