



**PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO**  
**DINAS SOSIAL**

Jl.RA.Basuni No.08 Sooko Mojokerto,KodePos.61361 JawaTimur  
Telp / Fax ( 0321 ) 321539 – 392503  
Website :www.dinsos.mojokertokab.go.id

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA DINAS SOSIAL**

**KABUPATEN MOJOKERTO**

**NOMOR:188.4/47/416-106/2024**

**TENTANG**

**PERUBAHAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MOJOKERTO**

**NOMOR: 188.4/51/KEP/416-106/2022 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

**PENGADUAN SERTA PENGANGKATAN PEJABAT DAN PETUGAS PENGELOLA**

**PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL**

**KABUPATEN MOJOKERTO**

**KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MOJOKERTO,**

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya menjaga dan meningkatkan pelayanan publik terkait keluhan masyarakat maka Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto perlu adanya pelayanan pengaduan dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan petugas pelayanan pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Displin Pegawai Negeri Sipil;

9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah ;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Tatalaksana (Business Process)
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan Dan Keuangan Daerah;
13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 050-3708 Tahun 2020 tentang Hasil Verifikasi dan Validasi Pemutakhiran Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah;
14. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial;
15. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
16. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin Provinsi Jawa Timur;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mojokerto;
18. Peraturan Bupati Nomor 83 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto;
19. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Di Daerah Kabupaten/Kota;
20. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
21. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Roadmap Sistem Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020 – 2024;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Pejabat Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto adalah :

1. Nama : Moh. Nur, SH  
Pangkat/ Golongan : Penata /IIIc  
Jabatan : Kasubag Umum dan Kepegawaian

KEDUA : Petugas Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto adalah :

1. Nama : Lenny Raficha Fatjerin  
Pangkat/ Golongan : Penata Muda/IIIa  
Jabatan : Penyuluh Penanganan Masalah Sosial
2. Nama : Delvia Siam Mayasari  
Jabatan : Administrator

KETIGA : Pejabat dan Petugas Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan KEDUA

mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pelayanan penerimaan pengaduan masyarakat baik secara surat, telepon, maupun email;
- b. Meneliti Kelengkapan informasi pengaduan masyarakat;
- c. Melakukan verifikasi / pengujian informasi pengaduan masyarakat;
- d. Menyiapkan laporan pelayanan penerimaan pengaduan masyarakat;
- e. Melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- f. Melaksanakan rapat koordinasi atas informasi pengaduan masyarakat;
- g. Menyiapkan laporan tindak lanjut pengaduan masyarakat;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di MOJOKERTO

Pada tanggal : 02 April 2024

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN MOJOKERTO



**TRY RAHARJO MURDIANTO**



**Balai  
Sertifikasi  
Elektronik**

Catatan :

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.
2. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah".

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN

Jangka Waktu Penyelesaian, Prosedur dan Mekanisme Penerimaan dan Penanganan Pengaduan berdasarkan Jenis Pengaduan



KEPALA DINAS SOSIAL

KABUPATEN MOJOKERTO



**TRY RAHARJO MURDIANTO**