



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
DINAS SOSIAL

Jl. Panglima Polim No. 1 Gedung Air Telp. (0721) 704928
BANDAR LAMPUNG

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nomor : 000.8.3.4/KEP.006/III.05/I/2025

TENTANG

**ALUR PELAYANAN dan PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG**

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan fungsi Pelayanan Publik dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesejahteraan sosial, maka perlu adanya kebijakan dan langkah-langkah pelayanan yang digunakan sebagai acuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan Pelayanan dan Pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Alur Pelayanan dan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Bandar Lampung;
 - c. bahwa untuk memenuhi maksud huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Bandar Lampung.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
 4. 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);
 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung;
9. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 45 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Bandar Lampung;
10. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Bandar Lampung Nomor : 000.8.3.2/KEP.001/III.05/I/2025 tentang Standar Pelayanan Kebutuhan Sosial pada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG TENTANG ALUR PELAYANAN dan PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG.**
- KESATU** : Skema Alur Pelayanan dan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini;
- KEDUA** : Alur Pelayanan dan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud diktum KESATU merupakan pedoman Dinas Sosial Kota Bandar Lampung dalam memberikan Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan Publik;
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan di adakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada Tanggal : 10 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA BANDAR LAMPUNG,



AKLIM SAHADI, S.Kom. MM.

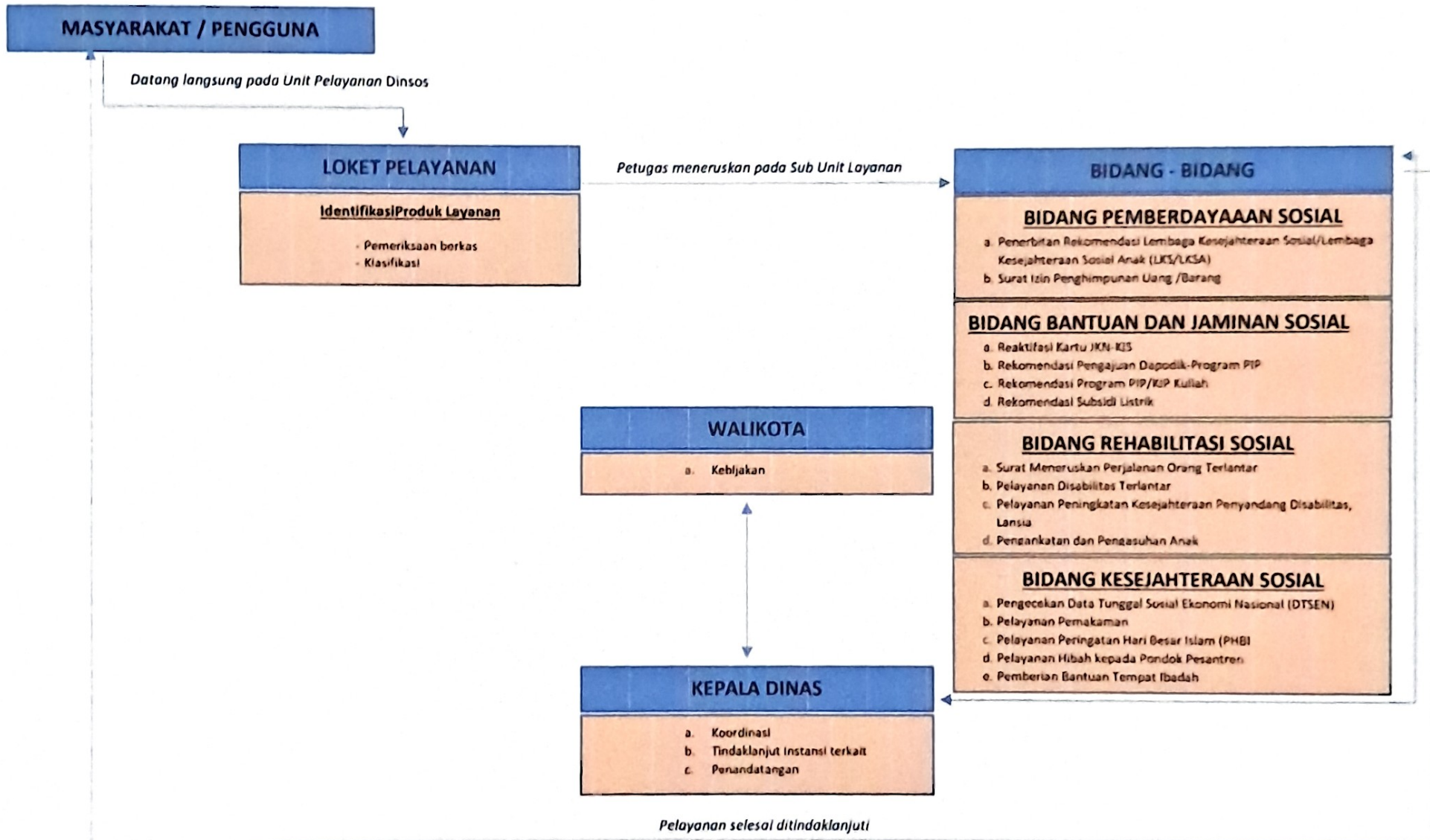
Pembina TK.I

NIP. 19740615 199703 1003

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Bandar Lampung (sebagai laporan)
2. Inspektur Kota Bandar Lampung di Bandar Lampung
3. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Kota Bandar Lampung di Bandar Lampung
4. Himpunan Keputusan.

ALUR PELAYANAN PUBLIK



ALUR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

