



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.003/III.05/I/2025

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG,

Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Sosial Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan reformasi birokrasi dilingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung;

b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Pengelola 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. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. 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);

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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

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 :

- KESATU : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG.
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung melaksanakan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menerima, mengelola, menindaklanjuti dan mengadministrasikan aduan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui kanal pengaduan;
- KEEMPAT : Kanal pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum ketiga keputusan ini meliputi :
- a. SP4N Lapori;
 - b. Media Sosial Instagram : [dinsos.bandarlampung](https://www.instagram.com/dinsos.bandarlampung)
 - c. Website : dinsos.bandarlampungkota.go.id
 - d. email : dinsos.bl@gmail.com
 - e. Kotak Kritik dan Saran
 - f. WhatsApp : 085788939525

- KELIMA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik kepada kepala dinas sosial secara berkala;
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Pada tanggal : 10 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial
Kota Bandar Lampung,



AKLIM SAHADI, S.Kom. MM.

Pembina Tingkat I

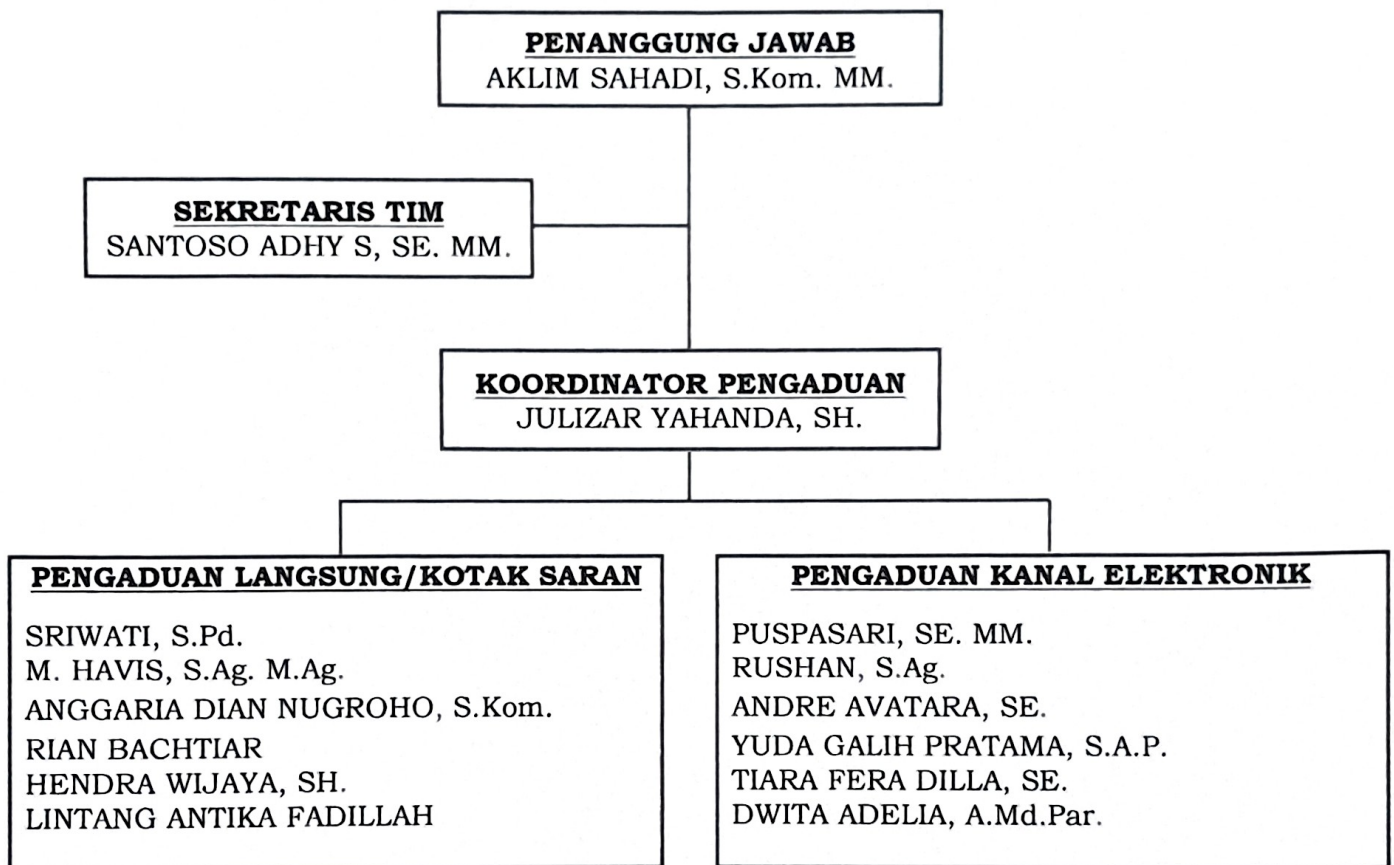
NIP. 19740615 199703 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Bandar Lampung (sebagai laporan);
2. Inspektur Kota Bandar Lampung;
3. Kepala BKAD Kota Bandar Lampung;
4. Himpunan Keputusan.

Lampiran I
Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial
Kota Bandar Lampung
Nomor : 000.8.3.4/KEP.003/III.05/1/2025
Tanggal : 10 Januari 2025
Tentang : Tim Pengelola Pengaduan
Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial
Kota Bandar Lampung

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG**



Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada tanggal : 10 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial
Kota Bandar Lampung,



AKLIM SAHADI, S.Kom. MM.

Pembina Tingkat I

NIP. 19740615 199703 1 003

Lampiran
 Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial
 Kota Bandar Lampung
 Nomor : 000.8.3.4/KEP.003/III.05/I/2025
 Tanggal : 10 Januari 2025
 Tentang : Tim Pengelola Pengaduan
 Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial
 Kota Bandar Lampung

**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG**

No	NAMA / NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
1	2	3	4	5
1.	Aklim Sahadi, S.Kom. MM NIP.197406151997031003	Kepala Dinas Sosial	Penanggung Jawab	1. Menetapkan kebijakan strategis dalam penanganan pengaduan masyarakat; 2. Melakukan Koordinasi dengan pimpinan daerah dan instansi terkait dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; 3. Mengevaluasi laporan pengelola pengaduan secara berkala.
2.	Santoso Adhy S, SE. MM NIP.196809161997031001	Sekretaris Dinas Sosial	Sekretaris	1. Mengkoordinasikan dukungan administratif dan teknis dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik; 2. Menyampaikan laporan perkembangan dan hasil pengelolaan pengaduan secara periodik; 3. Membantu Penanggungjawab dalam pemantauan tindak lanjut pengaduan yang membutuhkan keputusan/kebijakan pimpinan.

3.	Julizar Yahanda, SH. NIP.198407222009021003	Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian	Koordinator Pengaduan	1. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengaduan pelayanan publik baik secara langsung maupun melalui kanal elektronik; 2. Melakukan verifikasi awal terhadap pengaduan yang di terima; 3. Membagi tugas pada tim pelaksana sesuai jenis pengaduan; 4. Menyusun laporan hasil penanganan pengaduan untuk disampaikan kepada penanggung jawab.
4.	Sriwati, S.Pd. NIP.196906111997032004	Kepala Bidang Rehabsos	Anggota Pengelola Pengaduan Langsung/ Kotak Saran	1. Menerima dan mencatat pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun melalui formulir saran/pengaduan; 2. Melaksanakan klarifikasi awal dan identifikasi jenis masalah; 3. Berkoordinasi dengan bidang terkait untuk menyelesaikan pengaduan; 4. Menyusun rekapitulasi dan tindak lanjut pengaduan secara berkala.
5.	M. Havis, S.Ag. M.Ag. NIP.197110262003121007	Kepala Bidang Kesos		
6.	Anggaria Dian Nugroho, S.Kom.	Pelaksana		
7.	Rian Bachtiar	Pelaksana		
8.	Hendra Wijaya, SH.	Pelaksana		
9.	Lintang Antika Fadillah	Pelaksana		

10.	Puspasari, SE. MM. NIP.197309272000032001	Kepala Bidang Pemsos		
11.	Rushan, S.Ag. NIP.197308022008011011	JF AKPD Ahli Muda	Anggota Pengaduan Kanal Elektronik	
12.	Andre Avatara, SE. NIP.199107282015031002	Pelaksana		
13.	Yuda Galih Pratama, S.A.P	Pelaksana	Anggota Pengaduan Kanal Elektronik	
14.	Tiara Fera Dilla, SE.	Pelaksana		
15.	Dwita Adelia, A.Md.Par.	Pelaksana		

1. Mengelola pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal elektronik;
2. Melaksanakan klarifikasi awal dan identifikasi jenis masalah;
3. Berkoordinasi dengan bidang terkait untuk menyelesaikan pengaduan;
4. Memantau proses tindak lanjut pengaduan secara daring hingga penyelesaian dan memberikan umpan balik (Feedback) kepada pelapor;
5. Menyusun rekapitulasi dan tindak lanjut pengaduan secara berkala.

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Pada tanggal : 10 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial

Kota Bandar Lampung,



AKLIM SAHADI, S.Kom. MM.

Pembina Tingkat I

NIP. 19740615 199703 1 003