PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT
DINAS SOSIAL
Jl. Teratai No. 08 Way Mengaku Liwa 34812
Telp. (0728) 7255 525 Fax. (0728) 7255 525

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG BARAT
NOMOR : 023/KPTS/2022

TENTANG
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA
DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG BARAT TAHUN 2022

Menimbang :

a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat, maka dipandang perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Organisasi Perangkat Daerah;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Organisasi Perangkat Daerah Tahun 2021;

Memperhatikan :

1. Undang-undang Nomor 6 tahun 1991 tenang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3452);

2. 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);

3. 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);

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

Dipindai dengan CamScanner

5. Undang-undang Nomot 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah dirubah beberapa kali terakhir dengan undang-undang Nomor 9 tahun 2015 (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 nomor 191);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelengaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 277);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Barat Tahun 2017 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 391);

10. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Barat Tahun 2017 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 396);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Barat Nomor 7 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;

12. Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 71 Tahun 2020 tentang Kedudukan , Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial

Dipindai dengan CamScanner

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat Tahun 202 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat yang meliputi organisasi, sumberdaya manusia dan anggaran yang memadai;
b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat.
c. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
d. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan ; dan
e. Memimpin, mengordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
f. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lambat;
g. Merencanakan, mensinkronkan, mengonfirmasikan rencana program dan rencana anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
h. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada kepala Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat dan Masyarakat;
i. Melaporkan kinerja pengelola pengaduan kepada Pembina/Penangung Jawab; dan
j. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/Ketua;
k. Melakukan pengeloaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPORIS4N di Level Kabupaten untuk ditindaklanjuti;
l. Menyalurkan pengaduan pada bidang penyelenggara atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
m. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;

Dipindai dengan CamScanner

n. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
o. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Kabupaten, LAPOR SP4N, untuk diteruskan apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;

KETIGA : Petugas Administrator sebagaimana dimaksud diktum kesatu mempunyai tugas sebagai berikut:
a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Kabupaten untuk ditindaklanjuti;
b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara;
d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan kabupaten, LAPOR-SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya

KEEPAT : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud diktum kesatu dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat;

KELIMA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lampung Barat Tahun 2021 dan Sumber Lainnya yang sah dan tidak mengikat;

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Dipindai dengan CamScanner

Ditetapkan di liwa
Pada tanggal Januari 2022

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LAMPUNG BARAT

JAIMIN, S.I.P
PEMBINA UTAMA MUDA/ IV c
NIP. 19650814 198503 1 002

Tembusan :
1. Bupati dan Wakil Bupati Lampung Barat;
2. Inspektur Kabupaten Lampung Barat;
3. Kepala Bagian Hukum Setdakab Lampung Barat
4. Masing-masing yang bersangkutan.

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG BARAT
NOMOR : / TAHUN 2022

TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI
PENGADUAN ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG
BARAT TAHUN 2022

A. Tim Koordinasi

Penanggung Jawab	:	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat
Koordinator	:	Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat
Sekretaris	:	Kepala Sub Bagian Umum dan Perencanaan
Anggota	:	1. Kepala Bidang Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat 2. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat. 3. Kepala Bidang Pemberdayaan dan Penanganan Fakir miskin Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat.

B. Pengelola Pengaduan/Tim Admin Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat

NO	NAMA ADMIN	JABATAN
1	SLAMET SUTONO, S.I.P. M.P.H	Kasubbag umum dan Perencanaan
2	NURMINA, SE	Jabatan Fungsional Umum
3	KARSUM, S.IP	Jabatan Fungsional Umum

C. Pejabat Penghubung Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat

N0	BIDANG/ SEKRETARIAT	NAMA PENGHUBUNG	JABATAN	NO HP	e-mail
1	Sekretariat	Ridawidyatin, S.I.P	Kasubbag Keuangan	0821791037 29	Royhartono98@gmail.com
2	Rehabilitasi Sosial	Kalpitori,SH.MM	Penyuluh sosial Ahli Muda	0821858877 17	Kalpitori74@gmail.com
3	Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	Ali Amar, S.Pd	Penggerak Swadaya masyarakat Ahli Muda	0856697297 29	gazaarifa@gmail.com
4	Jaminan Sosial	Daryanti. S.P.d.I	Penyuluh Sosial Ahli Muda	0822801498 86	yantidzaky@gmail.com

D. Pengelolaan Pengaduan/Tim Admin Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat

Dipindai dengan CamScanner

NO	BIDANG/ SEKRETARIAT	NAMA ADMIN	JABATAN	NO.HP	E-MAIL
1	Sekretariat	ADI SAPUTRA PRATAMA, S.ST	Jabatan Fungsional Umum	082280041541	adisaputrapratama@gmail.com
2	Rehabilitasi Sosial	HARYADI, SH,MM	Penyuluh Sosial Ahli Muda	085379894817	yadi.liwa@gmail.com
3	Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	DARWIN HASNI, SE.,MM	Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda	08527311669	aliamarliwa@gmail.com
4	Jaminan Sosial	JUWARSYAH, S.I.P, MM	Kasi Jaminan Sosial Keluarga	081368383911	Juwarsyah-liwa@yahoo.com

Ditetapkan di Liwa
Pada tanggal Januari 2022

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LAMPUNG BARAT

DINAS SOSIAL

JAIMIN, S.I.P
PEMBINA UTAMA MUDA/IV c
NIP. 19650814 198503 1 002

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG BARAT
NOMOR : / TAHUN 2022

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG BARAT

A. PENGADUAN MASYARAKAT

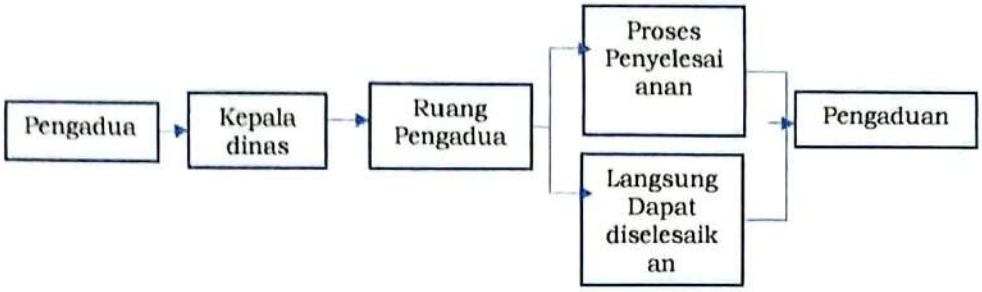
Pengaduan masyarakat dapat dialamatkan kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat melalui:

1. Pengaduan langsung ke petugas pelayanan yang ada di Dinas Sosial
2. Kotak Saran Dinas Sosial
3. WhatsApp : 081273407171
4. Email: dinsoslambar17@gmail.com
5. Instagram : @dinsos.lambar
6. Web : dinsos.lampungbaratkab.go.id

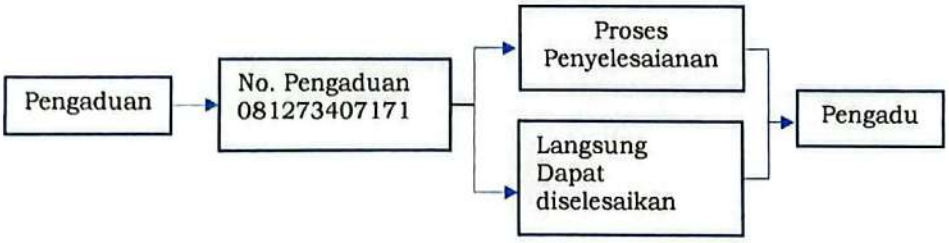
B. PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT

1. Pengaduan masyarakat melalui Kotak Saran/Email/Instagram/Web
   a. Pengaduan dialamatkan kepada Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat
   b. Petugas menerima pengaduan tersebut kemudian diagendakan
   c. Surat/Pengaduan diajukan kepada kepala dinas
   d. Kepala Dinas mendisposisikan kepada bidang Rehabilitasi Sosial/ Perlindungan dan Jaminan Sosial/Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin yang menangani komplain/pengaduan dari masyarakat
   e. Bidang yang menangani komplain/pengaduan melakukan pengkajian permasalahan
   f. Hasil dari kajian diteruskan pada Tim Pengelola Pengaduan
   g. Petugas/Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan jawaban atas pengaduan
   h. Alur Pengaduan melalui Kotak Saran/Email/Instagram/Web

Dipindai dengan CamScanner

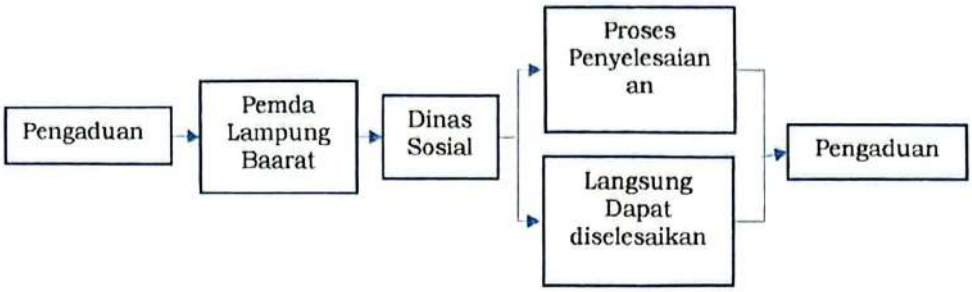


2. Pengaduan masyarakat melalui Telephone/WhatsApp
   a. Pengaduan Masyarakat melalui telephone/whatsApp disampaikan kepada petugas yang menangani komplain/pengaduan
   b. Petugas yang menangani komplain/pengaduan dapat langsung menjawab atau dapat mencatat komplain/pengaduan untuk dapat dikaji lebih mendalam oleh tim
   c. Petugas/Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan jawaban atas pengaduan
   d. Alur pengaduan melalui telephone/WhatsApp

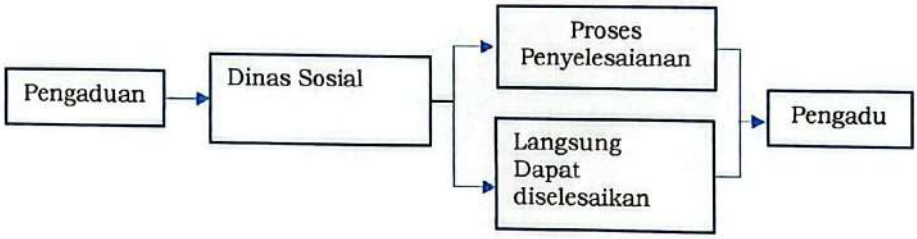


3. Pengaduan masyarakat melalui LAPOR.GO.ID
   a. Pengaduan Masyarakat melalui Lapor.go.id disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Lampung Barat
   b. Pemerintah Kabupaten Lampung Barat mendisposisikan Kepada Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat
   c. Petugas Pengelola Lapor.go.id Dinas Sosial yang menangani komplain/pengaduan dapat langsung menjawab atau dapat mencatat komplain/pengaduan untuk dapat dikaji lebih mendalam oleh tim
   d. Petugas/Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan jawaban atas pengaduan
   e. Alur pengaduan melalui Lapor.go.id

Dipindai dengan CamScanner



4. Pengaduan Masyarakat melalui datang langsung
   a. Pengaduan Masyarakat yang datang langsung ke Dinas Sosial disampaikan kepada petugas pelayanan
   b. Petugas pelayanan dapat langsung menjawab atau dapat mencatat komplain/pengaduan untuk dapat dikaji lebih mendalam oleh tim
   c. Petugas pelayanan menyampaikan jawaban atas pengaduan
   d. Alur pengaduan yang datang langsung ke Dinas Sosial



C. BATAS WAKTU PENYELESAIAN

1. Pengaduan masyarakat melalui Kotak Saran/Email/Instagram/Web maksimal 1x24 Jam di hari kerja
2. Pengaduan masyarakat melalui Telephone/WhatsApp maksimal 1x24 Jam dihari kerja
3. Pengaduan masyarakat melalui LAPOR.GO.ID maksimal 2x24 Jam dihari kerja
4. Pengaduan Masyarakat melalui datang langsung maksimal 1x24 Jam dihari kerja

Dipindai dengan CamScanner