PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS SOSIAL
Jalan A. Yani No. 73, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung 34111
Telepon. (0725) 45250 Fax. (0725) 45250
Laman : dinsos.metrokota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO

NOMOR: 800/ 30 /KPTS/D-5/01/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA METRO

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO,

Menimbang :

a. bahwa untuk kelancaran dan memberikan pelayanan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, maka diperlukan unit pengelola pengaduan pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a di atas, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro tentang Pembentukan Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Metro;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Way Kanan, Kabupaten Dati II lampung Timur, dan Kota Madya Dati II Metro;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi di Transaksi elektronik;
4. Undang-Undang nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro;
9. Permen PAN & RB No. 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : 1. Keputusan Kepala Dinas ini mengatur tentang Pembentukan Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kota Metro

2. Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan memiliki tugas seperti:

a. Unit penerima pengaduan bertugas menerima pengaduan, menginvetarisir dan mengklasifikasikan jenis pengaduan untuk kemudian menyampaikan kepada Kepala Bidang yang membidangi dan memberikan informasi hasil penanganan pengaduan.
b. Unit Penanganan Pengaduan bertugas menganalisa penyebab pengaduan, menetapkan tindakan, memverifikasi, memberikan informasi tindakan melalui unit penerima pengaduan serta mengevaluasi pengaduan.
c. Menjamin kerahasiaan identitas setiap pelapor yang menyampaikan pengaduan melalui Kanal-Kanal Pengaduan di Dinas Sosial Kota Metro.

KEDUA : Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan berpedoman pada ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak Tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Metro
Pada tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO,

PEMERINTAH KOTA METRO DINAS SOSIAL METRO

SRI AMANTO, S.H., M.H.

Tembusan:
Yth. 1. Walikota Metro (sebagai laporan).
2. Wakil Walikota Metro (sebagai laporan).
3. Inspektur Kota Metro.
4. Kepala BPKAD Kota Metro.

Lampiran I : Keputusan Sekretars Daerah Metro
Nomor : 30 / KPTS/ D-5/2024
Tanggal : 02 Januari 2024

UNIT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
DINAS SOSIAL KOTA METRO

A. UNIT PENERIMA PENGADUAN

1. MEDIA ONLINE (WEB, E-MAIL, MEDIA SOSIAL)

a. SAMPIRIONO
b. ENGGAL WILDAN PRABOWO, S.Kesos.
c. FRISKA WINATI SIANTURI, S.Sos.
d. ANGGITA WIDIASARI, S.Pd.

2. MEDIA KOTAK PENGADUAN DAN SLRT

a. EMI KHUDRIAH, S.Ag., M.M.
b. SISKAMTO, S.E.
c. HARIYANTO, S.H.

3. MEDIA TELEPON DAN FAX

a. JULIANDRA BIMANTARA

B. UNIT PENANGANAN PENGADUAN

1. PARA PEJABAT FUNGSIONAL PENYULUH SOSIAL
2. PARA PEJABAT FUNGSIONAL PEKERJA SOSIAL
3. KEPALA BIDANG PERLINDUNGAN JAMINAN SOSIAL DAN PENANGANAN FAKIR MISKIN
4. KEPALA BIDANG REHABILITASI DAN PEMBERDAYAAN SOSIAL
5. KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO,

SRI AMANTO, S.H., M.H.