



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG

DINAS SOSIAL

Jalan Basuki Rahmat No.72, Sumur Putri, Teiuk Betung Utara, Bandar Lampung 35215
Telepon : (0721) 481600 Faksimile : (0721) 483692
Laman : <https://dinsoslampungprov.go.id>

KEPUTUSAN Pj. GUBERNUR LAMPUNG

Nomor : 800/034/V.07/B.V/2025

TENTANG

PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DAN PETUGAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG

Pj. GUBERNUR LAMPUNG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah dalam penyampaian aspirasi dan pengaduan, dan untuk mewujudkan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat terkait penanganan masalah kesejahteraan sosial, serta untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan Dinas Sosial Provinsi Lampung, maka perlu menunjuk petugas untuk mengelola pengaduan dan pelayanan masyarakat pada Dinas Sosial Provinsi Lampung;
- b. bahwa sehubungan dengan maksud huruf a diatas, Mereka yang namanya sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini dipandang mampu dan cakap melaksanakan tugas tersebut, untuk itu perlu ditetapkan dengan Keputusan Pj. Gubernur Lampung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan;
9. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 49 Tahun 2022.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN Pj. GUBERNUR LAMPUNG TENTANG PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DAN PETUGAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG.**

KESATU : Menetapkan **Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung** dengan susunan personalia sebagaimana tersebut dalam Lampiran I Keputusan ini, dan menetapkan **Petugas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Sosial Provinsi Lampung** dengan susunan personalia sebagaimana tersebut dalam Lampiran II Keputusan ini.

KEDUA : Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat dan Petugas Pelayanan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu diatas mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat :
 - a. menerima, mempelajari dan menelaah hal-hal terkait aduan dari masyarakat yang ditujukan ke Dinas Sosial Provinsi Lampung secara online melalui Telepon, SMS, WA Call Center dan perangkat elektronik lainnya atau yang datang langsung ke kantor Dinas Sosial Provinsi Lampung maupun aduan yang disampaikan melalui Call Center Pemerintah Provinsi Lampung;
 - b. menindaklanjuti (merespon) setiap laporan aduan dari masyarakat yang ditujukan ke Dinas Sosial Provinsi Lampung serta membuat rumusan pengaduan tersebut untuk diteruskan ke Pejabat yang terkait di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Lampung untuk dilakukan proses tanggapan dan klarifikasi atas pengaduan masyarakat tersebut;
 - c. melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait apabila mengalami hambatan atau kebuntuan dalam melakukan tanggapan dan klarifikasi pengaduan masyarakat;
 - d. menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Lampung.

2. Petugas Pelayanan Masyarakat :

Menerima dan memberikan layanan kepada setiap masyarakat yang datang memerlukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Lampung.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Petugas Pengelola Pengaduan dan Petugas Pelayanan Masyarakat bertanggungjawab dan melaporkan hasil pekerjaannya kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Lampung melalui Sekretaris Dinas Sosial Provinsi Lampung.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal 02 Januari 2025 dengan ketentuan apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bandar Lampung

Pada tanggal 24 Januari 2025

a.n. Pj. GUBERNUR LAMPUNG
KEPALA DINAS SOSIAL,

Drs. ASWARODI, M.Si

Pemuda Utama Muda

NIP.19700611 199003 1 003

Tembusan :

1. Pj. Gubernur Lampung (Sebagai laporan);
2. Kepala Dinas Kominfotik Provinsi Lampung.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN Pj. GUBERNUR LAMPUNG
NOMOR : 800/034/V.07/B.V/2025
TANGGAL : 24 JANUARI 2025

**DAFTAR PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG**

NO	NAMA	KEDUDUKAN DALAM PENGELOLA	KET
1	2	3	4
1	HERU SUWITO, S.E., M.S.Ak	Koordinator	
2	RANI SEPTIANA	Anggota	
3	TRI WULANDARI	Anggota	

a.n. Pj. GUBERNUR LAMPUNG
KEPALA DINAS SOSIAL,

Des. ASWARODI, M.Si
Pemimpin Utama Muda
NIP. 19700611 199003 1 003