



PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG

DINAS SOSIAL

Website : <http://dinsos.pandeglangkab.go.id> email dinsos1@pandeglangkab.go.id

Jalan Raya Serang Km. 3.5 No 5A Pandeglang

PANDEGLANG 42251

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN PANDEGLANG
NOMOR : 800.1/ Kep. 36- DINSOS/2024

TENTANG

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL

KEPALA DINAS SOSIAL

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang tentang Petugas Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 13 tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pandeglang Tahun 2016 Nomor 6);

- Memperhatikan :
- a. Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 100 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial;
 - b. Keputusan Bupati Pandeglang Nomor 060.05/Kep.191-HUK/2022 tentang Pembentukan Tim koordinasi, pengelolaan pengaduan dan pejabat penghubung sistem pengelola pengaduan pelayanan publik nasional dengan aplikasi layanan aspirasi pengaduan online rakyat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat, dengan susunan keanggotaannya sebagaimana tercantum dalam lampiran I Keputusan Kepala Dinas Sosial;
- KEDUA** : Tugas dan Fungsi Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang adalah:
- a. Memberikan Informasi mengenai Prosedur Layanan Pengaduan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang;
 - b. Melaksanakan Pengelolaan pengaduan baik secara langsung ataupun melalui media elektronik ;
 - c. Menerima Laporan Pengaduan baik secara langsung ataupun melalui media elektronik ;
 - d. Melakukan identifikasi, dan verifikasi data pengaduan;
 - e. Melakukan Pemantauan atau peninjauan lapangan jika diperlukan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
 - f. Melakukan koordinasi dengan OPD Teknis atau pihak lainnya untuk melakukan validasi data jika diperlukan;
 - g. Melakukan rapat pembahasan jika diperlukan;
 - h. Mengawal pelaksanaan kesepakatan rapat dalam menyelesaikan pengaduan;
 - i. penyusunan laporan pengaduan;
 - j. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima.
- KETIGA** : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana pada diktum KESATU dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang;
- KEEMPAT** : Dalam hal penanganan pengaduan yang memerlukan penanganan khusus Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat berkoordinasi atau melaksanakan rapat pembahasan dengan melibatkan tim teknis terkait OPD Teknis serta melakukan survey lapangan;
- KELIMA** : Segala hal yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah Kabupaten Pandeglang;

KEENAM

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan.

Ditetapkan di : Pandeglang
Pada tanggal : 10 Oktober 2024



WAWAN SETIAWAN, ST.,M.PD

Pembina TK.I - IV/b

NIP. 197509032003121005

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang

Nomor : 800.1/Kep. 36 -DINSOS/2024

Tanggal : 10 Oktober 2024

SUSUNAN PETUGAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NAMA / NIP	JABATAN DALAM SKPD	JABATAN DALAM TIM
1.	Wawan Setiawan, ST.,M.Pd 19750903 200312 1 005	Kepala Dinas Sosial	Pembina
2.	Nanan Yogananta Widjaya, S.IP 19781201 200212 1 003	Sekretaris Dinas Sosial	Ketua
3.	Mokhamad Dahlani, SH 19800627 201407 1 001	Kasubag Tata Usaha	Anggota
4.	Tata Wijaya, SE 19741012 201001 1 008	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	Anggota
5.	Ida Mulyani, SE.,M.Si 19771228 200604 2 012	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
6.	Iik Ihromni, SE 19770611 200212 1 006	Penyuluh Sosial Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	Anggota
7.	Nurmah, SE 19730615 200003 2 005	Penyuluh Sosial Bidang Pemberdayaan Sosial	Anggota
8.	Enok Herawati, SE 19720817 199802 2 002	Penyuluh Sosial Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
9.	Ratu Syifa Fadilah 19970814 202521 2 001	Pelaksana Pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	Anggota
10.	Fatih Azka, S.Psi.,M.Psi 19960130 202203 1 002	Pelaksana Pada Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
11.	Lukman Hakim Ryanto, S.AP	Pelaksana Pada Bidang Pemberdayaan Sosial	Anggota
12.	Rifqi Khaerul Umam, SE	Pelaksana Pada Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN PANDEGLANG



WAWAN SETIAWAN, ST.,M.PD

Pembina TK.I – IV/b

NIP. 197509032003121005