



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Jl. Ki Ageng Gribig No. 5 Malang, Telp./Fax : (0341) 717744 Email : sos.p3ap2kb@gmail.com Kode Pos : 65137

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MALANG

NOMOR : 188.451/71/35.73.405/2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MALANG

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA MALANG

Menimbang : a bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan yang cepat, tuntas dan terkoordinasi maka perlu di bentuk pengelola pengaduan;

b bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Malang tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Malang

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik;
5. Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kota Malang;
6. Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik;
7. Peraturan Walikota Malang Nomor 55 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Malang tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Malang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU memiliki tugas, adalah sebagai berikut :

- a. Menerima, memeriksa dan mencatat pengaduan yang masuk;
- b. Mengklasifikasikan pengaduan sesuai dengan jenis aduan;
- c. Mengkoordinasikan penanganan penyelesaian pengaduan;
- d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan secara cepat, tepat dan efisien;
- e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
- f. Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas baik secara periodik maupun secara insidentil apabila dibutuhkan

KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Malang.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang
Pada tanggal : 09 Januari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL, P3AP2KB
KOTA MALANG



Dra. PENNY INDRIANI, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19630420 198903 2 014