DINAS SOSIAL
KABUPATEN TANGGAMUS

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TANGGAMUS
NOMOR : 870/05/30/2025
TANGGAL : 02 JANUARI 2025

TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN TANGGAMUS



PENGELOLAAN PENGADUAN YANG CEPAT, TEPAT, DAN SOLUTIF

1 MENIMBANG

a. bahwa dalam rangka mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan serta peningkatan kuantitas Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus, maka perlu dipandang perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud huruf a perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus.

2 MENGINGAT

1. Pasal 18 Ayat (6) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. UU Nomor 2 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Tulang Bawang dan Kabupaten Daerah Tingkat II Tanggamus;
3. UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
4. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
6–11 Peraturan perundang-undangan lainnya (sebagaimana tercantum dalam SK).

3 TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No.	Nama	Jabatan dalam Tim	Kedudukan
1.	Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin	Koordinator	Ketua
2.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota	Anggota
3.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	Anggota	Anggota
4.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	Anggota	Anggota
5.	ONGKI SATRIO SUMANTRI, S.Sos	Anggota	Petugas Pengaduan SP4N Lapor
6.	IRVAN SEPTIAN, A.Md	Anggota	Petugas Pengaduan Sosial Media, Tlpn dan WA
7.	DARA GUSTIANA	Anggota	Petugas Pengaduan Langsung



4 STRUKTUR TIM PENGELOLA PENGADUAN



DINAS SOSIAL KABUPATEN TANGGAMUS — Akuntabel · Transparan · Profesional · Berorientasi Pelayanan

5 ALUR / MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN TANGGAMUS



6 URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN TANGGAMUS

1 KOORDINATOR
(Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin)

a. Mengkoordinir surat menyurat, pengarsipan dan pelengkapan yang terkait dengan penanganan pengaduan
b. Mengkoordinasikan penerima, pencatatan dan pendistribusian laporan pengaduan masyarakat
c. Melakukan penelaahan awal, mengklasifikasi dan mengkategorikan laporan pengaduan yang masuk
d. Menyampaikan laporan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan kepada pimpinan
e. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas tim pengaduan

2 ANGGOTA

a. Menerima distribusi laporan pengaduan masyarakat, menelaah dan mengidentifikasi permasalahan yang dilaporkan
b. Mengkoordinir kegiatan penelaahan lanjutan, penelusuran serta memeriksa yang diperlukan untuk menangani pengaduan sesuai dengan bidang tugasnya
c. Mengkoordinir pembuatan tanggapan, rencana tindak lanjut dan laporan hasil penanganan atas pengaduan masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya
d. Menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya

3 PETUGAS PENGADUAN SP4N LAPOR

a. Menerima seluruh pengaduan/keluhan yang disampaikan masyarakat melalui SP4N Lapor
b. Melaksanakan penanganan pengaduan yang masuk melalui SP4N Lapor
c. Mengkaji semua bentuk laporan dan menyelesaikan segala bentuk pengaduan/keluhan yang disampaikan masyarakat

4 PETUGAS PENGADUAN SOSIAL MEDIA, TLPN DAN WA

a. Menerima telepon masuk terkait pengaduan/komplain dan keluhan masyarakat
b. Menjawab pertanyaan dan keluhan yang disampaikan masyarakat terkait Administrasi Kependudukan dengan ramah dan sopan
c. Memberikan solusi terbaik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku
d. Meneruskan laporan yang tidak dapat ditangani kepada pejabat yang membidangi
e. Mencatat semua pengaduan/komplain untuk dilaporkan kepada atasan
f. Melaporkan pengaduan dan tindak lanjut yang telah diselesaikan kepada atasan

5 PETUGAS PENGADUAN LANGSUNG

a. Menerima pengaduan/komplain dan keluhan masyarakat secara langsung
b. Meneruskan laporan sesuai dengan alur penduan dan standar pelayanan
c. Mencatat semua pengaduan/komplain secara langsung untuk dilaporkan keatasan sesuai bidang masing-masing
d. Menjelaskan dengan benar dan tegas pertanyaan dan keluhan masyarakat
e. Memberikan solusi terbaik sesuai dengan peraturan yang berlaku
f. Meneruskan laporan pengaduan yang tidak dapat ditangani oleh pejabat yang membidangi

SALURAN PENGADUAN

- Website: dinsos.tanggamus.go.id
- Facebook: dinsostanggamus
- Instagram: dinsostanggamus
- Twitter: dinsostanggamus
- Email: dinsostanggamus@gmail.com
- Call Center Dinas Sosial: +6282311941016

