DINAS SOSIAL
KABUPATEN TANGGAMUS

LAMPIRAN I
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



TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN TANGGAMUS

Koordinator	:	Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin
Anggota	1.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
	2.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
	3.	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
	4.	ONGKI SATRIO SUMANTRI, S.Sos (Petugas Pengaduan Sp4n Lapor)
	5.	IRVAN SEPTIAN, A.Md (Petugas Pengaduan Sosial Media, Tlpn dan WA)
	6.	DARA GUSTIANA (Petugas Pengaduan Langsung)

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Website dinsos.tanggamus.go.id
Facebook dinsostanggamus
Twitter dinsostanggamus
Email dinsostanggamus@gmail.com
Instagram dinsostanggamus
Twitter dinsostanggamus
No Pengaduan Call Center Dinas Sosial +6282311941016

DINAS SOSIAL KABUPATEN TANGGAMUS | Jl. Gatot Subroto Kampung Baru, Kecamatan Kota Agung Timur
Telp/Fax (0722) 22330

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



1 TUGAS 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 TUGAS ANGGOTA

a. Menerima Pendistribusian 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

SP4N LAPOR!

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. Berkoordinasi dibagian Organisasi terkait pengaduan SP4N Lapor
f. Melaporkan pengaduan dan Tidak Lanjut yang telah diselesaikan kepada atasan

5 PETUGAS PENGADUAN LANGSUNG

a. Menerima pengaduan/komplain dan keluhan masyarakat secara langsung terkait Dokumen Kependudukan dengan sopan dan Ramah
b. Meneruskan laporan sesuai dengan alur penduan dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
c. Mencatat semua pengaduan/komplain secara langsung untuk dilaporkan keatasan sesuai bidang masing-masing
d. Dapat menjelaskan dengan benar dan tegas pertanyaan dan keluhan masyarakat
e. Memberikan solusi terbaik sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada masyarakat atas permasalahan terkait administrasi pelayanan
f. Meneruskan laporan pengaduan yang tidak dapat ditangani oleh pejabat yang membidangi

