



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS SOSIAL

Jalan Jendral Gatot Subroto Nomor 04, Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan
Telepon (0481) 921046, Faksimile (0481)....., Laman <http://dinsos.pinrangkab.go.id> Pos : 1212

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN PINRANG
NOMOR: 400.9/14/DINSOS/2026**

TENTANG

**PENETAPAN PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL
KEPALA DINAS**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, dan penyelesaian pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien, perlu dibentuk Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Pinrang.
b. bahwa untuk menjamin penyelenggaraan pengelolaan pengaduan yang terkoordinasi, terintegrasi, dan berkelanjutan diperlukan penetapan Pengelola Pengaduan melalui Keputusan Kepala Dinas;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Pinrang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Pinrang dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA** : Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas menerima, mencatat, memverifikasi, menindaklanjuti, memantau, dan melaporkan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Pinrang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, Pengelola Pengaduan wajib berkoordinasi dengan seluruh unit kerja terkait guna memastikan setiap pengaduan ditangani secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran Dinas Sosial Kabupaten Pinrang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pinrang
Pada tanggal : 05 Januari 2026

KEPALA DINAS


H. ANDI PWELLOI NAWIR, S.Sos., M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19651231 198903 1 109

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
NOMOR : 400.9/14/DINSOS/2026
TANGGAL : 05 Januari 2026
TENTANG PENETAPAN PENGELOLA
PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL

A. STRUKTUR PENGELOLA PENGADUAN

1. Penanggung Jawab : H. Andi Pawelloi Nawir, S.Sos.,M.Si
2. Ketua Pengelola Pengaduan : drg. Fausiah, M.Kes
3. Sekretaris Pengaduan : H. Muh. Assidiq, SKM.,M.Kes
4. Admin Pengaduan :
 - Sri Rahayu Rahmah Nasir, S.Sos
 - Sri Indah Lestari, S.A.P
5. Tim Verifikasi dan Tindak Lanjut :
 - Unsur Sekretariat
 - Unsur Bidang Teknis terkait

B. FUNGSI PENGELOLA PENGADUAN

1. Penerimaan pengaduan masyarakat.
2. Registrasi dan dokumentasi pengaduan.
3. Verifikasi dan validasi pengaduan.
4. Koordinasi tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
5. Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan.
6. Pelaporan hasil pengelolaan pengaduan kepada pimpinan.
7. Pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR! dan media pengaduan lainnya.

C. URAIAN TUGAS

1. Penanggung Jawab

Tugas:

- Menetapkan kebijakan pengelolaan pengaduan.
- Memberikan arahan dan pengendalian pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
- Menyetujui laporan hasil penyelesaian pengaduan.

Tanggung Jawab:

- Menjamin terselenggaranya sistem pengelolaan pengaduan secara efektif.
- Memastikan penyelesaian pengaduan sesuai standar pelayanan.

2. Ketua Pengelola Pengaduan

Tugas:

- Mengoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan.
- Mengendalikan proses tindak lanjut pengaduan.

- Melaporkan perkembangan penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas.

Tanggung Jawab:

- Ketepatan dan kecepatan penyelesaian pengaduan.
- Terlaksananya koordinasi antar unit kerja.

3. Sekretaris Pengaduan

Tugas:

- Mengkoordinasikan penerimaan dan distribusi pengaduan.
- Melakukan pemantauan tindak lanjut pengaduan.
- Menyusun rekapitulasi pengaduan secara berkala.

Tanggung Jawab:

- Kelengkapan administrasi pengaduan.
- Ketepatan distribusi pengaduan kepada unit terkait.

4. Administrator Pengaduan

Tugas:

- Menerima pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, surat, email, media sosial, telepon, dan media lainnya.
- Mencatat dan meregistrasi setiap pengaduan.
- Melakukan verifikasi awal terhadap substansi pengaduan.
- Menyampaikan pengaduan kepada unit kerja terkait.
- Menginput perkembangan tindak lanjut ke dalam sistem.

Tanggung Jawab:

- Akurasi data pengaduan.
- Kerahasiaan identitas pelapor.
- Ketepatan waktu penyampaian pengaduan.

5. Tim Verifikasi dan Tindak Lanjut

Tugas:

- Melakukan telaahan terhadap substansi pengaduan.
- Mengumpulkan data dan informasi pendukung.
- Melakukan klarifikasi kepada pihak terkait.
- Menyusun rekomendasi penyelesaian pengaduan.
- Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Admin Pengaduan.

Tanggung Jawab:

- Kebenaran hasil verifikasi.
- Kualitas dan ketepatan rekomendasi penyelesaian pengaduan.

D. ALUR PENANGANAN PENGADUAN

1. Pengaduan diterima melalui kanal pengaduan.
2. Admin melakukan registrasi dan verifikasi awal.
3. Pengaduan didistribusikan kepada unit teknis terkait.
4. Unit teknis melakukan verifikasi dan tindak lanjut.
5. Hasil tindak lanjut disampaikan kepada Pengelola Pengaduan.

6. Admin menyampaikan jawaban kepada pelapor melalui media yang tersedia.
7. Pengaduan dinyatakan selesai dan didokumentasikan.
8. Dilakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan secara berkala.

E. TANGGUNG JAWAB PENGELOLA PENGADUAN

1. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
2. Menindaklanjuti setiap pengaduan secara objektif dan profesional.
3. Memberikan informasi perkembangan penanganan pengaduan kepada pelapor.
4. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan secara berkala.
5. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan yang efektif.

Ditetapkan di : Pinrang

Pada tanggal : 05 Januari 2026

KEPALA DINAS



H. ANDI PWELLOI NAWIR, S.Sos., M.Si

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP. 19651231 198903 1 109