



**PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH
DINAS SOSIAL**

Jalan Sultan Hasanudin No.4 Praya Kode Pos 83511 email: dinsos.loteng@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LOMBOK TENGAH
NOMOR: 800/ 24 /TAHUN 2024**

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LOMBOK TENGAH

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima, perlu menetapkan tim pengelola pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah;
- Mengingat :**
1. Undang-undang nomor 69 tahun 1958 tentang pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaga Negara Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
 7. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembar Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2016 Nomor 6);
 8. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah (Berita Daerah Tahun 2021 Nomor 77);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU : Menunjuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah, sebagaimana tercantum dalam lampiran I (satu) Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana disebut dalam diktum kesatu mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Pembina
 1. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah yang meliputi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Anggaran yang memadai.
 2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah.
 - b. Penanggung Jawab/Ketua
 1. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja penyelesaian pengaduan di Lingkup Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan.
 2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah.
 - c. Anggota
 1. Melakukan Koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lambat.
 2. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
 3. Pelaksanaan informasi pengaduan Masyarakat kepada bidang teknis dan masyarakat.
 4. Melaporkan kinerja pengelola pengaduan kepada Pembina/ Penanggung jawab.
 5. Anggota melaksanakan tugas terkait Pengelolaan Pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/ketua.
 - d. Koordinator Bidang/pengelola pengaduan
 1. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh admin/pejabat penghubung di level bidang untuk ditindak lanjuti.
 2. Menindak lanjuti pengaduan dan penyelesaian pengaduan dalam lingkup bidang teknis masing-masing.
 3. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan dalam lingkup bidang teknis.
 4. Menyalurkan pengaduan kepada admin/ ketua / penanggung jawab pengelolaan pengaduan untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
 - e. Pencatatan pengaduan /Front Office
 1. Mencatat dan meregistrasi pengaduan masyarakat berdasarkan jenis pengaduan.
 2. Melanjutkan pengaduan kepada bidang teknis sesuai dengan kewenangan bidang yang berkompeten.
 3. Menghimpun laporan pengaduan yang masuk secara berkala dengan memilih berdasarkan katagori dan jenis pengaduan yang masuk.
 4. Melaporkan secara berkala kepada penanggung jawab/ketua.

- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran dan Belanja Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2024.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Praya
Pada Tanggal : 5 Februari 2024



Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Lombok Tengah di Praya;
2. Kepala Bapperida Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
3. Inspektur Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
4. Kepala BPKAD Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
5. Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
6. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
7. Kepala Bagian Organisasi dan Tata laksana Setda Kabupaten Lombok Tengah di Praya;
8. Yang bersangkutan untuk maklum dan dilaksanakan;

Lampiran I Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah

Nomor : 800/ 24 /Tahun 2024

Tanggal : 5 Februari 2024

Tentang : **PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL/RUANG	JABATAN POKOK	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	H. Masnun, S.Pd 19681231 199302 1 013	Pembina/IV.b	Kepala Dinas	Pembina
2.	H. Rumetan, SH 19661231 199203 1 136	Pembina/IV.a	Sekretaris	Pananggung jawab/ketua
3.	Sirojudin, A.Md.G, S.AP 19681231 199203 1 112	Pembina/IV.a	Kepala Bidang Linjamsos	Koordinator Pengaduan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
4.	H. Edy Supriadi, S.IP.MH 19820925 200212 1 006	Penata Tk. I/III.d	Kepala Bidang Dayasos	Koordinator Pengaduan Bidang Pemberdayaan Sosial
5.	L. M. Zainudin, SH 19701231 200112 1 009	Penata Tk. I/III.d	Kepala Bidang Rehsos	Koordinator Pengaduan Bidang Rehabilitasi Sosial
6.	Lale Mustianah, S.Hi 19770508 200901 1 2 001	Penata Tk. I/III.d	Kasubbag Umum dan Kepegawaian dan Keuangan	Anggota
7.	Titin Prihatin 19721227 199303 2 008	Penata Tk. I/III.d	Penyuluh Sosial	Anggota
8.	Seftia Nurul Baiti, S.Psi 19870922 201101 2 024	Penata Tk. I/III.d	Penyuluh Sosial	Anggota
9.	M. Rafi Almala, S.IP 19841205 201212 1 002	Penata Muda /III.a	Pelaksana	Anggota
10.	Busairi, SH 19810503 200801 1 025	Penata Muda /III.b	Pelaksana	Anggota
11.	Bq. Nararia Farlina, S.Sos 19850926 202421 2 007	Ahli Pertama/ IX	Pelaksana	Anggota
12.	Muhammad Zainuri, A.Ma		Operator SIKS- NG	Front Office
13.	Lalu Muhlas Rawi		Pengelola Web	Pengelola Web
14.	Hendi Yuda Winata		Pengelola Web	Pengelola Web
15.	Tatang Mubarak		Operator PMKS	-

Di Tetapkan di Praya

Pada Tanggal 5 Februari 2024

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LOMBOK TENGAH,

H. MASNUN, S.Pd
NIP. 19681231 199302 1 013