



## Dinas Sosial

Jalan Renya Rosari No.33 Ruteng 86511 038521157

<https://www.manggaraikab.go.id>

Pemerintah Kab. Manggarai / Dinas Sosial

# Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

## Persyaratan

1. Melalui Tatap Muka : 1. Mengisi Buku Tamu (secara tatap muka) 2. Mencantumkan data diri/identitas (KTP dan Kartu Keluarga) 3. Mengisi Formulir pengaduan yang telah disediakan
2. Melalui Kotak saran/pengaduan : 1. Mencantumkan KTP dan Kartu Keluarga 2. Mencantumkan nama, alamat dan/atau nomor HP 3. Mencantumkan Jenis Pengaduan
3. Melalui Media Online : 1. Email ([dinsosial@manggaraikab.go.id](mailto:dinsosial@manggaraikab.go.id)) : mengirim scan/foto KTP, KK dan Jenis Pengaduan 2. Instagram ( [@dinsosmanggarai](https://www.instagram.com/dinsosmanggarai) ) : mengirim scan/foto KTP, KK dan Jenis Pengaduan 3. [manggaraikab.go.id](https://www.manggaraikab.go.id) : Mengisi pengaduan sesuai permintaan aplikasi 4. SP4N-LAPOR! [www.lapor.go.id](https://www.lapor.go.id) : Mengisi pengaduan sesuai permintaan aplikasi
4. Melalui Panggilan dan pesan telepon : 1. Telepon : (0385) 21157 2. SMS : 1708

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas layanan menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasikan atau meregister (baik pengaduan melalui tatap muka, kotak saran/pengaduan, media online dan/atau panggilan dan pesan.
2. Petugas layanan memeriksa aduan yang telah tercatat/teregister
3. Petugas layanan melaporkan aduan kepada pimpinan
4. Pimpinan mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada Bidang/seksi terkait
5. Bidang/Seksi terkait menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan
6. Pimpinan menyetujui dan menandatangani tanggapan pengaduan
7. Petugas menyampaikan pengaduan yang telah di tanggapi
8. Petugas layanan mendokumentasikan tanggapan pengaduan

## Waktu Penyelesaian

0 Hari kerja

Senin – Jumat : 07.25 – 12.00 WITA dan 12.00 – 16.00 WITA



## Dinas Sosial

Jalan Renya Rosari No.33 Ruteng 86511 038521157

<https://www.manggaraikab.go.id>

Pemerintah Kab. Manggarai / Dinas Sosial

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Tanggapan/terjawabnya pengaduan masyarakat

### Pengaduan Layanan

Secara *online* (website, aplikasi, media sosial) dan *offline* (kotak saran/pengaduan, kunjungan langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Manggarai)