



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU
DINAS SOSIAL

Jln. Pemda Raya

SOP PERGANTIAN PERSONIL LAYANAN PENGADUAN

1. Tujuan

Menjamin keberlangsungan dan kelancaran pelayanan pengaduan masyarakat apabila terjadi pergantian personil.

2. Ruang Lingkup

Pengelolaan personil yang bertugas menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan melaporkan pengaduan masyarakat.

3. Prosedur

1. Identifikasi Pergantian Atasan/pimpinan menetapkan personil yang diganti dan personil pengganti.
2. Penyerahan Tugas Personil lama menyerahkan seluruh informasi, dokumen, dan daftar pengaduan yang sedang ditangani.
3. Serah Terima Dilakukan serah terima tugas dan tanggung jawab secara tertulis.
4. Pembekalan Personil pengganti diberikan penjelasan mengenai SOP, mekanisme pengaduan, kontak layanan, dan status pengaduan.
5. Pembaruan Informasi Data personil layanan pengaduan diperbarui pada media informasi pelayanan apabila diperlukan.
6. Pelaksanaan Tugas Personil pengganti mulai melaksanakan pelayanan pengaduan sesuai ketentuan.
7. Monitoring Atasan melakukan pemantauan untuk memastikan pelayanan tetap berjalan tanpa terputus.

4. Dokumen yang Digunakan

- Surat Keputusan/Surat Tugas
- Berita Acara Serah Terima Tugas
- Daftar Pengaduan Masyarakat
- Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

5. Output

Personil pengganti dapat melaksanakan layanan pengaduan secara efektif dan seluruh pengaduan masyarakat tetap tertangani tanpa terputus.

Penanggung Jawab: Kepala Dinas/Pejabat yang ditunjuk

Dobo, 6 Januari 2025

Mengetahui,
Kepala Dinas Sosial



TONCI KOLJAAN, S.Sos
PEMBINA Tk.IV/b
NIP. 197412072006041009



SOP PERGANTIAN PERSONIL LAYANAN PENGADUAN

DINAS SOSIAL KABUPATEN KEPULAUAN ARU



1. TUJUAN

Menjamin keberlangsungan dan kelancaran pelayanan pengaduan masyarakat apabila terjadi pergantian personil.



2. RUANG LINGKUP

Pengelolaan personil yang bertugas menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan melaporkan pengaduan masyarakat.

3. PROSEDUR



1

IDENTIFIKASI PERGANTIAN

Atasan/pimpinan menetapkan personil yang diganti dan personil pengganti.



2

PENYERAHAN TUGAS

Personil lama menyerahkan seluruh informasi, dokumen, dan daftar pengaduan yang sedang ditangani.



3

SERAH TERIMA

Dilakukan serah terima tugas dan tanggung jawab secara tertulis.



4

PEMBEKALAN

Personil pengganti diberikan penjelasan mengenai SOP, mekanisme pengaduan, kontak layanan, dan status pengaduan.



5

PEMBAHARUAN INFORMASI

Data personil layanan pengaduan diperbarui pada media/informasi pelayanan apabila diperlukan.



6

PELAKSANAAN TUGAS

Personil pengganti mulai melaksanakan pelayanan pengaduan sesuai ketentuan.



7

MONITORING

Atasan melakukan pemantauan untuk memastikan pelayanan tetap berjalan tanpa terputus.



4. DOKUMEN YANG DIGUNAKAN

- Surat Keputusan/Surat Tugas
- Berita Acara Serah Terima Tugas
- Daftar Pengaduan Masyarakat
- Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan



5. OUTPUT



Personil pengganti dapat melaksanakan layanan pengaduan secara efektif dan seluruh pengaduan masyarakat tetap tertangani tanpa terputus.



PENANGGUNG JAWAB



Kepala Dinas/
Pejabat yang ditunjuk