



# PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK

## DINAS SOSIAL

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat  
Jalan Raya Solok-Padang Km 20 Arosuka Kode Pos 27364  
Website : [dinsos.solokkab.go.id](http://dinsos.solokkab.go.id), Email : [dinsos@solokkab.go.id](mailto:dinsos@solokkab.go.id)

---

### **SURAT KEPUTUSAN** **KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK** **NOMOR : 460/02.1/DINSOS-2023**

#### **T E N T A N G**

#### **PENUNJUKAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK**

#### **KEPALA DINAS**

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi masyarakat dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Solok perlu menunjuk Petugas Pengelola Pengaduan;
- b. bahwa nama yang tercantum dalam Keputusan ini di pandang cakap dan mampu melaksanakan tugas melayani tamu / masyarakat yang melakukan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan Pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a dan b diatas perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Solok;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah otonomi Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Barat (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1956 nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari korupsi, kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir diubah dengan undang-undang nomor 59 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

7. Peraturan Bupati Solok Nomor 40 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Solok;

**M E M U T U S K A N**

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Solok sebagai berikut :

No	Nama/NIP	Pangkat/Gol	Jabatan	Jabatan Tugas
1	RAHMADDHANY, S.Sos	Penata Muda (III/a)	Fungsional Umum	Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat
2	KHALIL ABDI, S.Tr.Sos	Penata Muda (III/a)	Fungsional Umum	Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat

KEDUA : Petugas Pengelola Pengaduan Memiliki tugas, fungsi dan kewenangan sebagaimana terlampir

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas, Petugas Petugas Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada atasan langsung dan memperhatikan serta mentaati semua peraturan yang berlaku;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan.

Ditetapkan : Arosuka

Pada Tanggal : 04 Januari 2023

Kepala  
  
**Ir. SYOUFITRI**  
NIP. 497011152005022002

TUGAS DAN FUNGSI KEWENANGAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

1. Menyediakan Formulir Pengaduan
2. Menyediakan Kota Pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung
3. Menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik seperti surat elektronik, pesan layanan singkat dan telpon
4. Penerimaan, pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu
5. Penelaahan dan pengklasifikasian, identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi
6. Penyaluran pengaduan
7. Penyelesaian pengaduan serta penyampaian saran penyelesaian kepada pimpinan serta pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan
8. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
9. Memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani
10. Mengedepankan prinsip profesionalitas dan idependensi dalam mengelola pengaduan
11. Menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada pimpinan satu kali sebulan

Ditetapkan : Arosuka  
Pada Tanggal : 04 Januari 2023

Kepala



**Ir. SYOUFITRI**  
NIP. 197011152005022002