



# PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK

## DINAS SOSIAL

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

---

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL NOMOR : 460/33/DINSOS-2024

#### TENTANG

#### PENUNJUKAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL

#### KEPALA DINAS SOSIAL

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi masyarakat dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Sosial 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 tentang Penunjukan Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial;

- 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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Perundang-Undangan Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
  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 Pemerintah Nomor 39 Tahun 2004 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Solok dari Wilayah Kota Solok ke Kayu Aro-Sukarami (Arosuka) di Wilayah Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
8. Peraturan Bupati Solok Nomor 40 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial;

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

**KESATU** : Menunjuk Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial sebagai berikut :

No	Nama/NIP	Jabatan
1	RAHMADDHANY, S.Sos	Fungsional Umum
2	KHALIL ABDI, S.Tr.Sos	Fungsional Umum

**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 di Arosuka  
pada tanggal 02 Januari 2024

KEPALA,



MULIADI MARCOS, SE, MM  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19720303 199202 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
NOMOR : 460/33/DINSOS-2024  
TANGGAL : 02 Januari 2024

#### TUGAS DAN FUNGSI KEWENANGAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

1. Menyediakan Formulir Pengaduan
2. Menyediakan Kotak 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 independensi dalam mengelola pengaduan
11. Menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada pimpinan satu kali sebulan

KEPALA,



MULIADI MARCOS, SE, MM  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19720303 199202 1 001