



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS SOSIAL

Jln. Khatib Sulaiman No. 5 Telp. (0751) 7051465 Fax. (0751) 7057284 Padang 25137
Website : dinsos.sumbarprov.go.id Email : dinsos@sumbarprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT NOMOR : 460/214/SK/DINSOS/V/2024

TENTANG

PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2024

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggara wajib menugaskan pelaksana dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, tentang Penetapan Petugas Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
14. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
15. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 48 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat;
16. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 96 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat;
17. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Petugas pengelola pengaduan pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Petugas pengelola pengaduan pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab

- a. Memberikan arahan secara umum kepada Petugas Pengelola Pengaduan;**
- b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.**

2. Koordinator

- a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan;
- b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Petugas Pengelola Pengaduan

- a. Menerima pengaduan dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
- b. Memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan, memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan, dan meneruskan aduan sesuai kewenangannya;
- c. Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan dan menyiapkan jawaban kepada pengadu;
- d. Mempublikasikan jumlah dan status pengaduan kepada masyarakat; dan
- e. Mengarsipkan pengaduan.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, petugas pengelola pengaduan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Sosial.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang

Pada tanggal, 31 Mei 2024

22 Zulkaidah 1445 H



**KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Drs. SYAIFULLAH, MM
NIP. 19680905 199702 1 002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Provinsi Sumatera Barat;
2. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat;
3. Inspektur Provinsi Sumatera Barat;
4. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
5. Yang bersangkutan;
6. Arsip.

LAMPIRAN I**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI SUMATERA BARAT****NOMOR : 460/214/SK/DINSOS/V/2024****TANGGAL : 31 MEI 2023****22 ZULKAIDAH 1445 H****TENTANG : PENETAPAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA
BARAT TAHUN 2024****PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2024**

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Drs. SYAIFULLAH, MM	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Drs. SUYANTO	Sekretaris	Koordinator
3	Ir, YUSRIZAL CHAN, M.Kom	Kabid Penanganan Fakir Miskin	Koordinator
4	HENI YUNIDA, SE	Kabid Rehabilitasi Sosial	Koordinator
5	JHONNERI, SH	Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial	Koordinator
6	RUMAINUR, SE, MT	Kabid Pemberdayaan Sosial	Koordinator
7	SAYARNI, S. Sos, MM	Ka. UPTD PSBG Harapan Ibu Padang	Koordinator
8	SUPANDI, A.Ks	Ka. UPTD PSBN Tuah Sakato Padang	Koordinator
9	ISKANDAR, S.Pd	Ka. UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung	Koordinator
10	AFZAIDIR, A.Ks, MM	Ka. UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin	Koordinator
11	ERNAL, S.ST, MM	Ka. UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang	Koordinator
12	SISWATI, SH	Ka. UPTD PSBR Harapan Padang Panjang	Koordinator
13	RAMADAN NOPE, SE	Ka. UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar	Koordinator
14	DJEFRIZAL AMIR, S.Sos	Ka. UPTD PSKW Andam Dewi Solok	Koordinator
15	ALFERY MENDRISKY, SE	Analisis Masalah Sosial	Petugas Pengelola Pengaduan
16	ENI HAYATI, S.Pd	Kasi Pelayanan Sosial dan Keterampilan	Petugas Pengelola Pengaduan
17	EKA JUWITA ARIEF, S.Pd	Kasi Pelayanan Keterampilan dan Kecakapan	Petugas Pengelola Pengaduan

18	JHONOPA, SH,M.Si	Kasi Pelayanan Bina Keterampilan	Petugas Pengelola Pengaduan
19	NURSAM, S.Pd, MM	Kasi Pelayanan Kebutuhan Jompo	Petugas Pengelola Pengaduan
20	NILAM ASTRY THRESIA PUTRI, M.Pd	Kasi Pelayanan Kecakapan dan Kecerdasan	Petugas Pengelola Pengaduan
21	SYAFLAN, S.Ag	Kasi Pelayanan Kebutuhan Kelayan	Petugas Pengelola Pengaduan
22	M. NUR, S.ST	Kasi Pelayanan Kebutuhan Jompo	Petugas Pengelola Pengaduan
23	HENDRI NOVRIADI SYAM, SH	Kasi Pelayanan Pembinaan Mental dan Kepribadian	Petugas Pengelola Pengaduan


**KERALA DINAS SOSIAL
PROVINSI SUMATERA BARAT**
Drs. SYAIFULLAH, MM
NIP. 19680905 199702 1 002