



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Komplek Pekantoran Pemerintah Kabupaten Solok
Jalan Raya Solok- Padang Km. 20 Arosuka Sumatera Barat
Email : disdikkabsolok12@gmail.com Website :
<http://disdikporakabsolok.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN SOLOK
Nomor: 420/ 237 /Disdikpora-2026
TENTANG

PENUJUKAN PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN SOLOK

KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN
SOLOK

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan partisipasi masyarakat dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok, perlu menunjuk Petugas Pengelola Pengaduan Tahun 2026;
- 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 Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Solok;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir fengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi 2010-2025;
8. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;
9. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Solok Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembar Daerah Kabupaten Solok Tahun 2016 Nomor 69);
11. Peraturan Bupati Solok Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok;
12. Peraturan Bupati Solok Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Solok;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk / mengangkat :

No	Nama NIP	Pangkat /Gol	Jabatan Dinas	Jabatan Tugas
1	2	3	4	5
1.	Agustina, S.H. NIP. 197411142003122005	Pembina / IV.a	Sekretaris Dinas	Penanggung Jawab
2.	Asben Joni Putra, S.Pd.I NIP. 197906252009021001	Penata Muda Tk.I/ III.b	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	Pejabat Pengaduan
3.	Afendri Naldo, A,Md NIP. 199408192025211075	-	Operator Layanan Operasional	Petugas Pengaduan

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU mempunyai Tugas sebagai berikut :

1. Pejabat Pengaduan

- a. Mengkoordinasikan pelayanan pengaduan di Lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga dan pelayanan terpadu di Kabupaten Solok.
- b. Mengkoordinasikan langkah-langkah upaya peningkatan layanan pengaduan.
- c. Mengkoordinasikan laporan pengaduan yang masuk.
- d. Mengkoordinasikan Laporan dan Pengaduan yang diterima untuk upaya tindak lanjut rekomendasi atas laporan masyarakat.
- e. Mengkoordinasikan pelaporan pelaksanaan kegiatan pengaduan secara berkala.

2. Petugas Pengelola Pengaduan mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menyambut ramah tamu / masyarakat yang melakukan pengaduan;
2. Menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tulisan, serta secara elektronik melalui media sosial yang dapat dipertanggungjawabkan dari tamu / masyarakat;
3. Mengidentifikasi masalah atau aduan;
4. Memantau dan melaporkan perkembangan masalah / aduan kepada pimpinan;
5. Menyampaikan hasil tindak lanjut aduan kepada tamu / masyarakat, maksimal 5 (lima) Hari kerja.

- a. Kewajiban dalam mengelola pengaduan sebagai berikut :
 1. LI = Teliti dalam menerima dan mengidentifikasi pengaduan dari masyarakat.
 2. TE = Tepat Waktu dalam melayani pengaduan dari masyarakat.
 3. RA = Ramah dalam menerima laporan /pengaduan dari masyarakat.
 4. SI = Sigap dalam melayani pengaduan dari masyarakat.
 5. SAJA = Sopan dan bertanggungjawab.
- b. Kewenangan Pengelola Pengaduan sebagai berikut :
 1. Pejabat Pengaduan :
 - a. Koordinasi.
 - b. Menerima.
 - c. Melaporkan.
 - d. Menyelesaikan.
 - e. Mengevaluasi.
 2. Petugas Pengaduan:
 - a. Menerima pengaduan.
 - b. Mengidentifikasi Pengaduan.
 - c. Menindaklanjuti Pengaduan.
 - d. Memantau perkembangan pengaduan.
 - e. Menyampaikan hasil kepada masyarakat/ pelapor.

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

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Arosuka
pada tanggal 5 Agustus 2025

