



# PEMERINTAH KABUPATEN PASAMAN

## DINAS SOSIAL

Jalan Jenderal Sudirman No 54 Lubuk Sikaping

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KABUPATEN PASAMAN  
NOMOR : 188.08/ 25 /Dinsos/2024

TENTANG

PETUGAS PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL  
KABUPATEN PASAMAN TAHUN 2024

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN PASAMAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka tertib administrasi pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan publik dilingkungan dinas Sosial Kabupaten Pasaman tahun 2023 perlu ditunjuk petugas pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Pasaman tentang Petugas Pengaduan Di Lingkungan Kabupaten Pasaman Tahun 2023;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Sumatera Tengah dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8. Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 7 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pasaman Tahun Anggaran 2024;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN PASAMAN TENTANG PETUGAS PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN PASAMAN TAHUN 2024.

KESATU : Menetapkan Petugas Pengaduan Di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Pasaman Tahun 2024 sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini.

KEDUA

: Petugas pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum Kesatu bertugas sebagai berikut :

a. Petugas

1. Menerima tamu dengan ramah, sopan dan senyum;
2. Menerima keluhan masyarakat terhadap layanan yang ada di dinas sosial kabupaten pasaman baik lisan maupun tertulis;
3. Mencatat identitas pelapor dan laporan masyarakat maupun dari pengelola media sosial dinas sosial kabupaten pasaman terkait pengaduan layanan yang ada di lingkungan dinas sosial kabupaten pasaman;
4. Memproses sesuai Standar Operasional Predure pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Pasaman;
5. Memberikan hasil tindak lanjut terkait laporan yang diterima kepada masing- masing pelapor.

b. Koordinator

1. Memonitor dan mengawasi semua laporan pengaduan berkenaan dengan layanan yang ada di dinas sosial Kabupaten Pasaman baik yang disampaikan secara lisan, tertulis maupun yang disampaikan melalui media sosial.
2. Memproses semua pengaduan yang masuk ke dinas sosial berkaitan dengan berkenaan dengan layanan yang ada di dinas sosial Kabupaten Pasaman baik yang disampaikan secara lisan, tertulis maupun yang disampaikan melalui media sosial untuk selanjutnya diserahkan kepada Koordinator;

c. Wakil Penanggungjawab

memeriksa tindak lanjut hasil laporan yang telah diproses oleh masing-masing pengawas untuk selanjutnya dimintakan persetujuan kepada kepala dinas.

d. Penanggungjawab

memberikan persetujuan atau penolakan terhadap proses tindak lanjut pelaporan masyarakat yang telah diproses.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada DPA Dinas Sosial Kabupaten Pasaman Tahun Anggaran 2024.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal 2 Januari 2024.

Ditetapkan di Lubuk Sikaping  
pada tanggal 01 Januari 2024

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN PASAMAN

DEDI, SP. MM

NIP. 19690411 200312 1 002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN PASAMAN  
NOMOR : 188.08/ 25 /Dinsos/2024  
TANGGAL : 02 JANUARI 2024  
TENTANG : PETUGAS PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS  
SOSIAL KABUPATEN PASAMAN TAHUN 2024

I. PETUGAS PENGADUAN

NO	NAMA	JABATAN DALAM		KET
		DINAS	PENGADUAN	
1.	Dedi, SP, MM	Kepala Dinas	Penanggungjawab	
2.	Drs Noviar, MM	Sekretaris Dinas	Wk Penanggungjawab	
3.	Fitria Handayani, S.ST	Kabid Perlindungan & Jaminan Sosial	Koordiantor	
4.	Mulvi Yadi, SKM	Fungsional Pekerja Sosial	Petugas	
5.	Masnida, SH	Fungsional Pekerja Sosial	Petugas	
6.	Hendriya Warman, SH	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Petugas	
7.	Rafiza Fajri	Staf Dinas Sosial	Petugas	

II. MEDIA PENGADUAN

1. Kotak Saran Dinas Sosial Kabupaten Pasaman
2. Website Dinas Sosial Kabupaten Pasaman
3. Facebook Dinas Sosial Kabupaten Pasaman
4. WhatApps Dinas Sosial Kabupaten Pasaman

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN PASAMAN

DEDI, SP. MM

NIP. 19690411 200312 1 002