



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SOLOK
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA

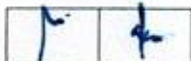
Jl. Raya Solok Padang KM. 7 Koto Baru Kecamatan Kubung Kabupaten Solok
Kode Pos: 27365 Provinsi Sumatera Barat Telp. (0755) 31447 Fax (0755) 31447
Laman dpmptspnaker.solokkab.go.id Email dpmptspnaker@solokkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN SOLOK
NOMOR : 800/ 02 /SK/DPMPTSPNAKER-2024

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA / MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KABUPATEN SOLOK
KEPALA DINAS

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan Ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan yang cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan serta untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik maka perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja / Mal Pelayanan Publik (MPP);

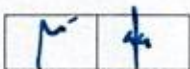
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 4. 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;



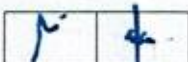
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan 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 Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Bupati Solok Nomor 12 Tahun 2022 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan Secara Elektronik Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Menunjuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja / Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Solok sebagai berikut :
- a. Pejabat Pengaduan
 - Nama : Eka Trisna, SS
 - Pangkat / Golongan : Pembina / IV.a
 - Jabatan : Analis Kebijakan Madya
 - b. Petugas Pengaduan :
 1. Nama : Roza Yulanda Syahril, SE
 - Pangkat/ : Penata / III.d
 - Golongan
 - Jabatan : Analis Kebijakan Muda
 2. Nama : Wina Nofrawira, S.Psi
 - Pangkat/ : -
 - Golongan
 - Jabatan : THL



- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja / Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Solok adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini berikut :
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Pejabat Pengaduan :
 - a. Mengkoordinasikan pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok / Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Solok;
 - b. Mengkoordinasikan langkah-langkah upaya peningkatan layanan pengaduan;
 - c. Mengkoordinasikan laporan pengaduan yang masuk;
 - d. Mengkoordinasikan laporan pengaduan yang diterima untuk upaya tindak lanjut rekomendasi atas laporan masyarakat;
 - e. Mengkoordinasikan pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pengaduan secara berkala;
 2. Petugas Pengaduan:
 - a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
 - c. Meneruskan pengaduan kepada pejabat pengaduan;
 - d. Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikan kepada pelapor baik secara langsung dan tidak langsung;
 - e. Menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan;
 - f. Mengirim laporan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil;
- KETIGA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM kesatu, mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan.
 - b. Menyalurkan/meneruskan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada organisasi perangkat daerah terkait.
 - c. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan.
 - d. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur penyelesaian pengelolaan pengaduan.
 - e. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.



- KEEMPAT : Pengirim/Pelapor pengaduan mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan :
- Yang tidak sesuai dengan standar.
 - Pengabaian pengaduan.
 - Pelanggaran Larangan oleh Penyelenggaraan Pelayanan.
 - Meresahkan masyarakat.
- KELIMA : Sarana pengaduan yang dapat digunakan untuk pengaduan atas pelayanan adalah :
- Kotak Pengaduan
 - Whatsapp (WA) Nomor 0838-9951-1394 (Roza Yulanda Syahril, SE).
 - Telepon 08116607766 (Roza Yulanda Syahril, SE).
 - Aplikasi Lapor SP4N alamat : <https://solokkab.lapor.go.id/>
 - Facebook : Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kab. Solok
 - IG : [dpmptspnaker_kab.solok](https://www.instagram.com/dpmptspnaker_kab.solok)
 - Email : dpmptspnaker@solokkab.go.id
 - Website : <https://dpmptspnaker.solokkab.go.id>
 - Surat tertulis pengaduan.
- KEENAM : Tim pengelola pelayanan pengaduan wajib memberikan perlindungan berupa kerahasiaan identitas pengadu.
- KETUJUH : Dengan ditetapkan Surat Keputusan ini maka surat Keputusan Nomor : 800/30/SK/DPMPTSPNAKER-2023 tanggal 16 Januari 2023 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
- KESEMBILAN : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Koto baru
Pada tanggal 31 Januari 2024
Kepala DPMPTSPNAKER

Drs. ALIBER MULYADI
NIP. 196612261994031005

Tembusan keputusan ini disampaikan kepada Yth :

- Bupati Solok di Arosuka.
- Sekretaris Daerah Kabupaten Solok.
- Inspektur Daerah Kabupaten Solok.
- dan lain-lain yang dirasa perlu.

LAMPIRAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA / MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN SOLOK

NOMOR

: 800/02/SK/DPMPTSPNAKER.2024

TANGGAL

: 31 Januari 2024

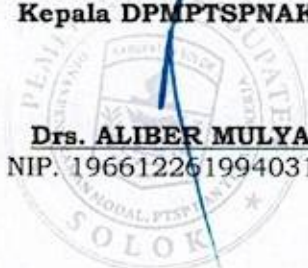
**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA / MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN SOLOK**

NO	NAMA/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Eka Trisna, SS	Pejabat Pengaduan
2.	Roza Yulanda Syahril, SE	Petugas Pengaduan
3.	Wina Nofrawira, S.Psi	Petugas Pengaduan

Kepala DPMPTSPNAKER

Drs. ALIBER MULYADI

NIP. 196612261994031005



ALUR PENGADUAN

