



WALI KOTA SOLOK  
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN WALI KOTA SOLOK  
NOMOR : 100.3.3.3 - 22 - 2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

WALI KOTA SOLOK,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Solok secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, perlu dilaksanakan pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N- Lapor);  
b. bahwa untuk pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Solok, perlu dibentuk Tim Pengelola;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Daerah;

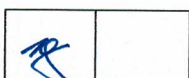
Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang

- Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
2. Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2024 tentang Kota Solok di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6979);
  3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.



KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Pembina:

1. melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan pengaduan; dan
2. menetapkan keanggotaan tim pengelola pengaduan.

b. Pengarah:

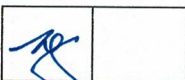
1. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan; dan
2. membangun komitmen para pimpinan Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

c. Penanggung Jawab:

1. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan; dan
2. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan.

d. Pejabat Pengelola Pengaduan:

1. mengoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung;
2. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N - Lapor);
3. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
4. mendistribusikan Pengaduan Penghubung yang berwenang;
5. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan;
6. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan;



7. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan; dan
8. melakukan sosialisasi terkait Pengaduan kepada masyarakat.

e. Pejabat Penghubung:

1. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau jabatan fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
2. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
3. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
4. memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
5. menyusun frequently asked question substansi Pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
6. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan frequently asked question;
7. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
8. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

f. Pejabat Pelaksana:

1. menindaklanjuti Pengaduan dengan cermat, cepat, dan tuntas;
2. memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan substansi Pengaduan;
3. memberikan tanggapan ulang apabila diperlukan hingga penanganan Pengaduan selesai; dan

|                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|

4. memberikan informasi kepada Pejabat Penghubung mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

- KETIGA : Tim dalam melaksanakan tugas bertanggungjawab kepada Wali Kota Solok melalui Sekretaris Daerah.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat dilaksanakannya Keputusan Wali Kota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Solok melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok.
- KELIMA : Dengan diberlakukannya Keputusan Wali Kota ini, maka Keputusan Wali Kota Solok Nomor: 100.3.3.3- 37 Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Solok  
pada tanggal 2 Januari 2026

WALI KOTA SOLOK,

RAMADHANI KIRANA PUTRA

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN WALI KOTA SOLOK  
 NOMOR : 100.3.3.3 - 22 - 2026  
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SISTEM  
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
 NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
 ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
 DAERAH

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN  
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI  
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

| No  | Jabatan                                                                        | Jabatan Dalam Tim           |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.  | Wali Kota Solok                                                                | Pembina                     |
| 2.  | Sekretaris Daerah Kota Solok                                                   | Pengarah                    |
| 3.  | Kepala OPD                                                                     | Penanggungjawab             |
| 4.  | Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika                                        | Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 5.  | Sekretaris OPD                                                                 | Pejabat Penghubung          |
| 6.  | Direktur RSUD                                                                  | Pejabat Penghubung          |
| 7.  | Kepala Bagian Organisasi pada Sekretariat Daerah                               | Pejabat Penghubung          |
| 8.  | Inspektur Pembantu III                                                         | Pejabat Pelaksana           |
| 9.  | Kepala Bagian di Sekretariat Daerah                                            | Pejabat Pelaksana           |
| 10. | Kepala Bagian Hubungan Langganan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok | Pejabat Pelaksana           |
| 11. | Kepala Bidang Lingkup OPD Pemerintah Kota Solok                                | Pejabat Pelaksana           |
| 12. | Lurah se Kota Solok                                                            | Pejabat Pelaksana           |
| 13. | Kepala Puskesmas se Kota Solok                                                 | Pejabat Pelaksana           |

WALI KOTA SOLOK

RAMADHANI KIRANA PUTRA



PEMERINTAH KOTA SOLOK  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Lubuk Sikarah No.89 Kota Solok Kode Pos: 27314  
Telepon: 0755-20051 Pos-El: [kominfo@solokkota.go.id](mailto:kominfo@solokkota.go.id) Laman:  
<https://kominfo.solokkota.go.id>

Solok, 13 Januari 2026

Nomor : 500.12/8/DKOMINFO-2026

Kepada :  
Yth. WALI KOTA SOLOK  
di  
Tempat

**NOTA PENGAJUAN KONSEP NASKAH DINAS**

Disampaikan dengan hormat :

- Tentang : Pembentukan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Daerah
- Catatan : Sudah dikonsultasikan dengan Bagian Hukum.
- Lampiran : 2 rangkap
- Untuk mohon persetujuan dan tanda tangan atas : Surat Keputusan Wali Kota Solok tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Daerah.

**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika**

**Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik.**



**Nurzal Gustim, S.STP, M. Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP.197809271997111001