



**PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU  
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA**

Jalan Sutan Syahrir No. 54 Sanggau 78512  
Telp. / Fax ( 0564 ) 21035 Email : dinsosp3akb@mail.sanggau.go.id  
Website : www.dinsosp3akb.sanggau.go.id

**KEPUTUSAN**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR 32 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU  
TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responcif, akuntabel, berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. 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 beberap kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
7. 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);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sanggau;
13. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 52 Tahun 2020 tentang Standar Biaya Umum Pemerintah Kabupaten Sanggau;

14. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
  - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - c. Tim Penelaah / Penjawab Aduan;
  - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
  - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
  - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
  - g. Format Buku Pengaduan;
  - h. Jadwal Petugas Informasi, Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, g dan h adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau  
Pada Tanggal, 17 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau,



**Drs. ALOYSIUS YANTO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196409091994121003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU

NOMOR : 32 TAHUN 2024

TANGGAL : 17 JANUARI 2024

TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau.
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau.
  - c. Telepon : (0564) 21035
  - d. SMS : 085751923783
  - e. Faximile : (0564) 21035
  - f. Email : [dinsosp3akb@mail.sanggau.go.id](mailto:dinsosp3akb@mail.sanggau.go.id)
  - g. Web site : [www.dinsosp3akb.sanggau.go.id](http://www.dinsosp3akb.sanggau.go.id)

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Valentinus Sudarto, S.Sos, M.Si Sekretaris Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau;
2. Junaidi Pengelola Monitoring dan Evaluasi Subbag Perencanaan dan Akuntabilitas Kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau;

C. Tim Penelaah / Penjawab Aduan terdiri atas ;

1. Siti Sulastri, S.Sos, M.A.P Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin
2. Mashudi, SKM Bidang Rehabilitasi Sosial

3. Arrumaisha, SKM Bidang Pemberdayaan Perempuan
4. Fransiska, S.Sos Bidang Perlindungan Anak
5. Marini, SKM Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

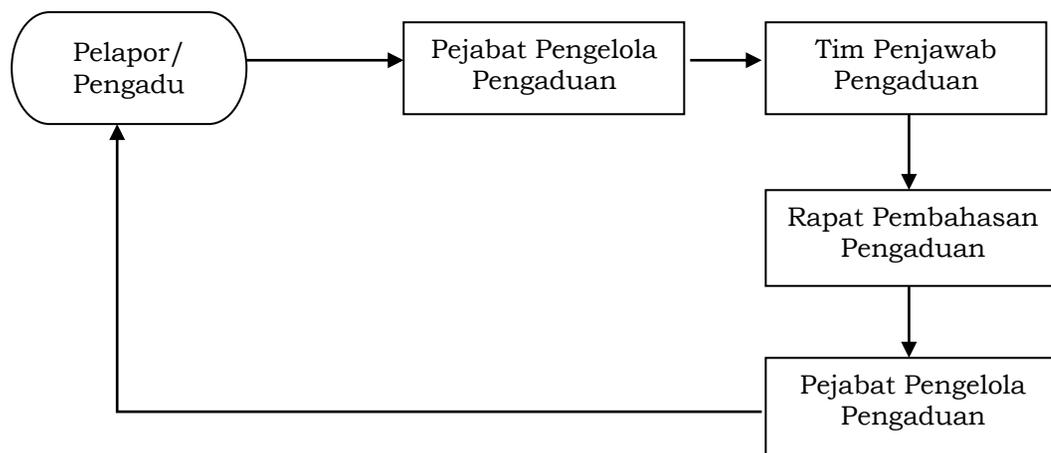
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pengadu lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon dan/atau nomor handphone yang bisa dihubungi;
2. Objek pengaduan harus jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon, faximile dan email ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penjawab Pengaduan;
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman di ruang pengaduan setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam,
2. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;

4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

H. Format Buku Pengaduan :

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal Kejadian	:			
Mekanisme Pengaduan	:			
Isi Pengaduan	:			
Nama Terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-Lain
Tindak Lanjut	:			

Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau,



**Drs. ALOYSIUS YANTO, M.Si**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 196409091994121003