



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

Jalan Sutan Syahrir Nomor 54 Sanggau, Kalimantan Barat 78512,
Telepon (0564) 21035, Faksimile (0564) 21035,
Laman www.dinsosp3akb.sanggau.go.id, Pos-el_dinsosp3akb@mail.sanggau.go.id

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

NOMOR 09 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN
KELUARGA BERENCANA

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

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola tata usaha yang transparan dan akuntabel, perlu adanya mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif, efisien, dan terintegrasi;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian hukum dan kelancaran dalam proses penanganan aduan, diperlukan sebuah tim khusus yang bertugas mengelola pengaduan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 79 Tahun 2021 tentang kedudukan susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Badan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada [Nama Instansi] dengan susunan keanggotaan dan struktur organisasi sebagaimana tercantum dalam **Lampiran I** Keputusan ini.
- KEDUA : Uraian tugas, fungsi, dan tanggung jawab Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tercantum dalam **Lampiran II** Keputusan ini.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan wajib berpedoman pada standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan yang berlaku serta mengintegrasikannya dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!).
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada [Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara / Daerah / Anggaran Perusahaan] [Nama Instansi].
- KELIMA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 2 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kabupaten Sanggau,



VALENTINUS SUDARTO, S.Sos., M.Si
Pembina / IV a
NIP. 19840204 200604 1 004

LAMPIRAN I

NOMOR : 09 TAHUN 2025
TANGGAL : 2 JANUARI 2025
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU.

SUSUNAN TIM
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU

No	Jabatan dalam Tim	Jabatan Kedinasan / Struktural	Keterangan
1	Penanggung Jawab	Kepala Dinas	
2	Ketua	Sekretaris Dinas	
3	Sekretaris / Admin Utama	Kasubbag Perencanaan dan Akuntabilitas Kinerja	
4	Anggota (Verifikasi & Validasi)	Perencana Ahli Pertama	
5	Anggota (Tindak Lanjut/Pejabat Penghubung)	Penelaah Teknis Kebijakan	
6	Anggota (Monitoring & Evaluasi)	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	

Ditetapkan di Sanggau

pada tanggal 2 Januari 2025

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



VALENTINUS SUDARTO, S.Sos., M.Si

Pembina / IV a

NIP. 19840204 200604 1 004

LAMPIRAN II

NOMOR : 09 TAHUN 2025
TANGGAL : 2 JANUARI 2025
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU.

URAIAN TUGAS

PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU

1. Penanggung Jawab

- **Fungsi:** Selaku pengarah dan pembuat kebijakan tertinggi dalam penanganan pengaduan.
- **Tugas:**
 - Memberikan arahan strategi dan kebijakan pengelolaan pengaduan.
 - Mengesahkan laporan berkala pengelolaan pengaduan untuk disampaikan ke instansi pembina (Kemenpan-RB/Ombudsman/Pusat).
 - Mengambil keputusan strategis dalam hal terjadi kendala atau aduan berkategori *high-risk* (berisiko tinggi).
- **Tanggung Jawab:** Bertanggung jawab penuh terhadap keberhasilan, objektivitas, dan kelancaran seluruh proses pengelolaan pengaduan di lingkungan [Nama Instansi].

2. Ketua Tim

- **Fungsi:** Koordinatur pelaksana harian operasional pengelolaan pengaduan.
- **Tugas:**
 - Memimpin dan mengoordinasikan seluruh anggota tim dalam menjalankan tugasnya.
 - Memantau pemenuhan *SLA (Service Level Agreement)* atau batas waktu penyelesaian aduan.
 - Memimpin rapat koordinasi berkala penanganan aduan yang bersifat lintas sektor/bidang.
- **Tanggung Jawab:** Bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab atas efektivitas jalannya sistem penanganan pengaduan.

3. Sekretaris / Admin Utama (Admin SP4N-LAPOR!)

- **Fungsi:** Pusat kendali administrasi, pencatatan, dan dokumentasi aduan.
- **Tugas:**
 - Menerima, mencatat, dan menginput aduan yang masuk baik secara langsung (tatap muka, surat) maupun tidak langsung (website, email, aplikasi SP4N-LAPOR!).
 - Mengklasifikasikan substansi aduan dan memberikan nomor registrasi.
 - Menyusun draf laporan rekapitulasi aduan bulanan dan tahunan.
- **Tanggung Jawab:** Bertanggung jawab atas kerapian administrasi, kerahasiaan data pelapor (anonimitas), dan distribusi dokumen aduan ke tim verifikator.

4. Anggota Tim Verifikasi dan Validasi

- **Fungsi:** Penilai awal kelayakan substansi pengaduan.
- **Tugas:**
 - Memeriksa kelengkapan syarat formal aduan (kronologi, bukti pendukung, identitas pelapor).
 - Menentukan status aduan (Diterima, Ditolak karena tidak memenuhi syarat, atau Dilimpahkan ke instansi lain).
 - Menetapkan skala prioritas dan urgensi penanganan aduan.
- **Tanggung Jawab:** Bertanggung jawab atas keakuratan penilalan awal agar tidak terjadi salah disposisi.

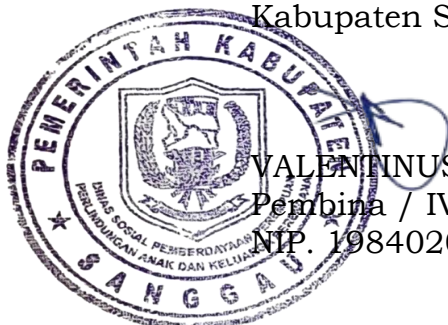
5. Anggota Tim Tindak Lanjut (Pejabat Penghubung / Focal Point)

- **Fungsi:** Eksekutor penyelesaian masalah di lapangan/teknis.
- **Tugas:**
 - Melakukan investigasi internal, klarifikasi, dan pengumpulan fakta lapangan terkait aduan yang masuk di bidang teknisnya.
 - Menyusun draf jawaban, solusi, atau tindakan korektif atas aduan.
 - Melaksanakan tindakan perbaikan layanan sesuai hasil rekomendasi.
- **Tanggung Jawab:** Bertanggung jawab atas ketepatan substansi jawaban dan kecepatan penyelesaian masalah teknis yang diadukan masyarakat.

6. Anggota Tim Monitoring dan Evaluasi (Monev)

- **Fungsi:** Pengawas kualitas dan penjamin mutu penyelesaian aduan.
- **Tugas:**
 - Memantau status penanganan aduan secara berkala guna menghindari keterlambatan (*pumping/reminder*).
 - Melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap tindak lanjut pengaduan yang telah diberikan.
 - Menganalisis tren aduan untuk dijadikan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan publik secara makro kepada pimpinan.
- **Tanggung Jawab:** Bertanggung jawab atas objektivitas evaluasi pelaksanaan penanganan aduan demi perbaikan layanan yang berkelanjutan (*continuous improvement*).

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 2 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kabupaten Sanggau,



VALENTINUS SUDARTO, S.Sos., M.Si
Pembina / IV a
NIP. 19840204 200604 1 004