



PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA
Jl. Teratai Nomor: 06 Telp.(0561) 691069 Fax (0561) 691485 Kode Pos 78912
MEMPAWAH

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA
KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR 30 TAHUN 2025

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA
KABUPATEN MEMPAWAH

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA
KABUPATEN MEMPAWAH,

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, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Barat (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5072);
7. 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);
8. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2014 tentang Perubahan Nama Kabupaten Pontianak Menjadi Kabupaten Mempawah di Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5556);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 159);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
16. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Pontianak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - Format Buku Pengaduan.
- 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, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.
- Menimbang : a. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan komitmen Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mempawah;
- b. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah dilaksanakan melalui petugas pengaduan;
- c. bahwa agar pelayanan pengaduan dapat terlaksana dengan baik, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Pengesahan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaga Negara Nomor 1820);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mempawah (Lembaran Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 5);
5. Peraturan Bupati Mempawah Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan
KESATU

- : Membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah sebagaimana terlampir.

KEDUA

- : Petugas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas diantaranya ;

1. Kepala Pengaduan
 - a. melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. memberikan tugas dan arahan kepada seluruh anggota Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Sosial, PPPA, PMPD Kabupaten Mempawah.
2. Sekretaris Petugas Pengaduan
 - a. menyiapkan administrasi dalam mendukung pelaksanaan penanganan pengaduan;
 - b. menyusun laporan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Dinas Sosial, PPPA, PMPD Kabupaten Mempawah.
3. Anggota Petugas Pengaduan
 - a. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan baik secara langsung, kotak saran, melalui HP, email,

- website, facebook maupun instagram;
- b. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
 - c. meneruskan pengaduan kepada Pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
 - d. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor;
 - e. bersama Sekretaris menyusun laporan hasil penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan;
 - f. mengirimkan Laporan Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Kepala Dinas Sosial, PPPA, PMPD Kabupaten Mempawah.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Mempawah
Pada tanggal 4 Januari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN
PEMERINTAHAN DESA
KABUPATEN MEMPAWAH,



LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK, PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA
KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR 32 TAHUN 2023
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN
PEMERINTAHAN DESA KABUPATEN
MEMPAWAH

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 dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Mempawah;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa kabupaten Mempawah
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas
 - c. WA Pengaduan : No.Hp/Wa 081257397777 (Kabid Sosial)
No.Hp/Wa 082255913332 (Kabid Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak)
No.Hp/Wa 081349562887 (Kabid Pemberdayaan Masyarakat)
No.Hp/Wa 085387898887 (Kabid Pemerintahan Desa)
 - d. Wbsite : dspppapmpd.mempawahkab.go.id
 - e. Email : dinsossosialpppapmpdmempawah@gmail.com
 - f. Facebook : Dinsos_mpw
 - g. Instagram : dspppapmpd_mpw
 - h. Youtube : dinas sosial ppapmpd mempawah
 - i. SP4N_LAPOR :

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Rakhmat Budi Sudarma,S.Sos
NIP. 19799115 199212 1 002
Jabatan : Kabid Sosial

Staf Pelayanan :

2. Ade Ardiansyah, A.Md
198405272025211055
Jabatan : Pendamping PKH

Staf Pengelola Pengaduan:

3. Sumadi, S.Sos
Nip. 19960426 202012 1 012
Jabatan Penelaah Tehnis Kebijakan

C. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
3. Perbuatan yang diduga melanggar dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian, alasan penyampaian Pengaduan, bagaimana pelanggaran itu terjadi misalnya, apabila perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara, Pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara;
4. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan misalnya, bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lainnya yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat Pengaduan Pelapor; dan
5. Pelapor datang menghadap sendiri ke meja Pengaduan, dengan menunjukkan identitas diri
6. Petugas meja Pengaduan memasukkan laporan Pengaduan ke dalam catatan Laporan Pengaduan
7. Petugas Pengaduan meminta no Hp yang bisa dihubungi guna tindak lanjut penanganan Pengaduan.
8. Dugaan perbuatan yang melanggar jelas, misalnya perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara maka Pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara;
9. Meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap, namun apabila informasi Pengaduan logis dan memadai, Pengaduan dapat ditindaklanjuti.

D. 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/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Pengelola Pengaduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim

5. Physical Properties Propagators are characterized by their ability to propagate polymer chains. They are typically characterized by their molecular weight, their reactivity, and their ability to initiate polymerization.

[illegible]