



**PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,**  
**PERLINDUNGAN ANAK DAN SOSIAL**

Jl. Pusat Perkantoran Gedung Gadis Lt. II Pemerintah Kabupaten Malinau  
Email : dppas.malinau@gmail.com  
**MALINAU**

---

**KEPUTUSAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK**  
**DAN SOSIAL KABUPATEN MALINAU**

**NOMOR :28 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS**  
**PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK**  
**DAN SOSIAL KABUPATEN MALINAU**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK**  
**DAN SOSIAL KABUPATEN MALINAU,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengadaan;  
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 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896)  
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);  
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Kewenangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);  
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 191);  
6. 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,

- Tambhnnn Lembnran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayarian Publik Secara Nasional;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  9. 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);
  10. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5362);
  11. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparaturnegara dan Reformasi Biokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman stabdar Pelayanan (Berita NegaraRepublik Indonesia Tahun2014 Nomor 615);

Menetapkan

MEMUTUSKAN :

KESATU Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Sosial Kabupaten Malinau.

KEDUA

Pengelolaan Pengaduan mbagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi

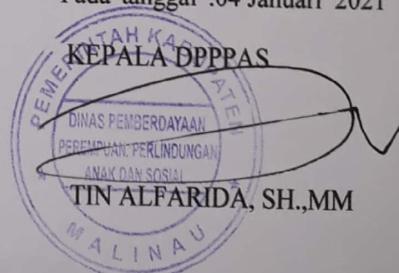
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
- b. Pejabat Pengelola Pengadaan;
- c. Tim Penelaa/ Pcnjawab Aduan;
- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan
- f. Alur Penanganan Pengaduan
- g. Format Buku Pengaduan

KETIGA

Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e,f,g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Malinau  
Pada tanggal :04 Januari 2021



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN SOSIAL KABUPATEN MALIANU

NOMOR : 800/120/DPPAS/MAL

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK  
DAN SOSIAL KABUPATEN MALINAU

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan:

1. Pihak Pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan sosial Pengelola Pengaduan di DPPAS
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengaduan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan sosial Pengelola Pengaduan di DPPAS
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan sosial
  - c. Loker Pengaduan
  - d. Kotak Saran
  - c. Layanan Online:
    - Email : [dinasppasmalinau@gmail.com](mailto:dinasppasmalinau@gmail.com)
    - Faceboo : Dpas Kabupaten Malinau
    - WA/SMS : 085828570477
    - Instagram : @Dp3as Kabupaten Malinau

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Sri Muryati, SE  
NIP. 19760318 200701 2023
2. Orbettius, SE  
NIP. 19701022 200701 1008
3. Agustina Abuk  
NIP. 19690813 200312 2004
4. Heny Aquarina, SH  
NIP. 19781108 200604 2011

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Noni Evana, SE.,M.Si  
NIP. 19771116 200502 2002
2. Jonfai David, SE  
NIP. 19701229 200112 1002

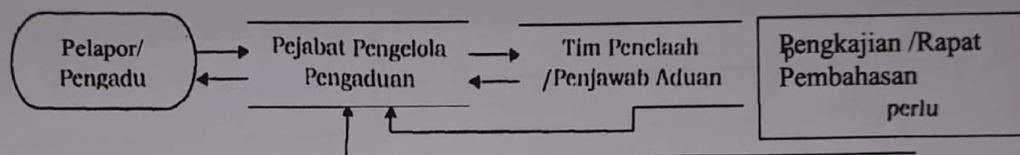
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan 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 ( Loker Pengaduan) tertulis (Kotak Saran) maupun melalui media WA/telepon, Instagram, Facebook dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan Pengaduan kepada Tim Penelaah/Menjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ 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

#### F. Alur Pengaduan



#### G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Hari kerja;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan bpkad pengawasan yang memerlukan Pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

#### H. Format Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor Nomor	:			
telepon / HP Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
	:			
tanggal kejadiari	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
igama terlapor	:			
	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Serkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

Ditetapkan di Malinau  
Pada tanggal :04 Januari 2021

