



**PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN**  
**PEMERINTAHAN DESA**

Jalan Raya Ngabang – Pontianak Km.3 Ngabang Landak, Kalimantan barat Kode Pos 78357  
Laman: <https://dpmpd.landakkab.go.id> {Pos-el: dpmpdlandak@gmail.com}

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN**

**DESA KABUPATEN LANDAK**

**NOMOR 01.a / DPMPD-A / TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA**

**KABUPATEN LANDAK**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN**  
**DESA KABUPATEN LANDAK,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang terukur dan akuntabel sesuai asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal dan memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk mekanisme pengelolaan pengaduan perlu disusun dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Landak.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan-Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
  2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 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 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. 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) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

5. 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);
6. 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 yang terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten

Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Tahun 2020 Nomor 1536, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98);

15. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2019 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 86);
16. Peraturan Bupati Landak Nomor 6 Tahun 2015 tentang Layanan Informasi Publik (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2015 Nomor 275);
17. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 680);
18. Peraturan Bupati Landak Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa.

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA KABUPATEN LANDAK TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA KABUPATEN LANDAK
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 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
- KETIGA : Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Landak sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdiri dari :
- a. Petugas Pengaduan; dan
  - b. Pejabat Penelaah/Penjawab Pengaduan
- KEEMPAT : Petugas Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. menerima pengaduan yang masuk;
  - b. memfasilitasi layanan pengaduan;
  - c. menganalisis dan memilah pengaduan yang masuk;
  - d. meneruskan pengaduan sesuai dengan jenis pengaduan yang masuk pada masing-masing petugas pengelola pengaduan; dan
  - e. merekap pengaduan dan membuat laporan pengaduan.

- KELIMA : Pejabat Penelaah/Penjawab Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA mempunyai tugas sebagai berikut :
- menerima pengaduan yang masuk;
  - mengidentifikasi pengaduan yang masuk;
  - mendiskusikan pengaduan yang bersifat prinsip atau pengaduan yang sifatnya berkaitan dengan pengambilan keputusan pada atasan langsung sebagai penanggung jawab pengaduan; dan
  - menyampaikan hasil jawaban terhadap pengaduan yang masuk pada petugas pengaduan.
- KEENAM : Prosedur pengelolaan pengaduan, pejabat pengelola pengaduan, tim penjawab aduan, unsur 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.
- KETUJUH : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Landak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang  
pada tanggal 2 Januari 2024

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat  
dan Pemerintahan Desa,



Mardino, SE., ME  
Pembina Tk.I, IV/b  
NIP. 197401292002121004

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA  
KABUPATEN LANDAK  
NOMOR 01.0 /DPMPD-A/ TAHUN 2024  
TENTANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA  
KABUPATEN LANDAK

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA  
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA  
KABUPATEN LANDAK

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Landak;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Landak.
  - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Landak.
  - c. WhatsApp : 081257186999
  - d. Email : dpmpdlandak@gmail.com
  - e. Website : <https://dpmpd.landakkab.go.id/>
  - f. Facebook : <https://www.facebook.com/dpmpdlandak>
  - g. Instagram : <https://www.instagram.com/dpmpdlandak>
  - h. LAPOR-SP4N

B. Petugas Pengaduan :

1. Agus Wijaya, S.Sos

C. Pejabat Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Mardimo, SE., ME / Kepala Dinas
2. Dra. Erni Yovita, M.Pd / Sekretaris Dinas
3. Agustina Titin, S.Hut / Kepala Bidang Perencanaan, Keuangan dan Aset Desa
4. Ida Suryani, SM / Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat, Kelembagaan dan Kerja Sama Desa
5. Bayu Supianto, S.IP., MH / Plt. Kepala Bidang Administrasi Pemerintahan Desa dan Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

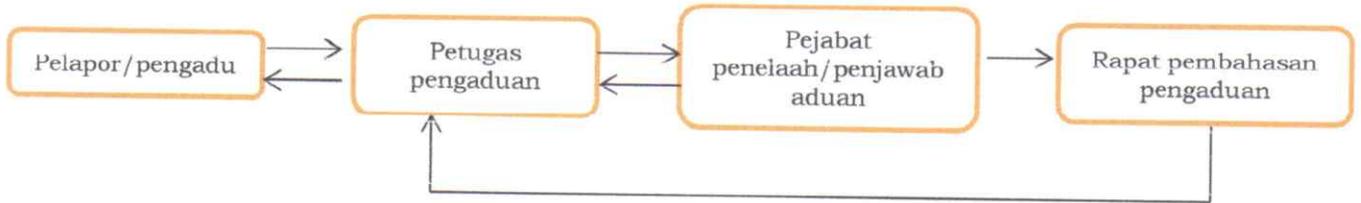
1. Identitas pelapor/pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan;

1. Semua pengaduan diterima oleh petugas pengaduan
2. Petugas pengaduan mencatat pengaduan yang masuk baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun media WhatsApp/Telpon dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Petugas pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan.

4. Petugas pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan :



Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat  
dan Pemerintahan Desa,



Mardimo, SE., ME

Pembina Tk.I, IV/b

NIP. 197401292002121004