



PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
**DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA
DAN PARIWISATA**

Jalan Raden Kusno Telp. (0561) 691417 – 691868 – 691324
Fax Nomor (0561) 69186 Kode Pos 78912
MEMPAWAH

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN
PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH

NOMOR 000.8.3.4/042/DIKPORAPAR/2026

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN,
PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
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 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4487) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2020 Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 19 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mempawah;
9. Peraturan Bupati Mempawah Nomor 74 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan, Pemuda , Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Tim Pengelola Pengaduan
 - c. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - d. Tata cara Penanganan Pengaduan;
 - e. Alur Penanganan Pengaduan dan
 - f. Formulir dan Tanda Terima Pengaduan;
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Unsur Pengaduan Yang Harus Dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan dan Formulir dan Tanda Terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata 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.

Ditetapkan di Mempawah
Pada tanggal 31 Maret 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN MEMPAWAH,



EL ZURATNAM

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA,
OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR : 000.8.3.4/042/DIKPORAPAR/2026
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
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 Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada petugas pengelola pengaduan di Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di ruang pelayanan atau surat yang dialamatkan ke Jalan Raden Kusno Mempawah Kode Pos 78911.
 - c. WhatsApp : 085247916972
 - d. Telpon/ Fax : (0561) 691868/(0561) 691417-691868-691324
 - e. Website : dikpora.mempawahkab.go.id
 - f. Email : disdikporaparmempawah@gmail.com
 - g. Facebook : Dikporapar Mempawah
 - h. Instagram : [disdikporaparmempawah](https://www.instagram.com/disdikporaparmempawah)
 - i. Lapor – SP4N : <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-mempawah>

B. Tim Pengelola Pengaduan :

NO	Nama	JABATAN KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM	Keterangan
1	El Zuratnam, S.Pd., M.M.	Kepala Dinas	Pelindung / Penanggungjawab	Ex Officio
2	Reno Prawira, S.STP., M.A.	Sekretaris Dinas	Ketua/ Koordinator Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Kesekretariatan	Ex Officio
3	Riska Tania, S.E., M.AB.	Kabid Pendidikan Dasar	Wakil Ketua/ Koordinator Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Dikdas	Ex Officio
4	Arpandi, S.Pd.AUD	Kabid PNFI/ Plt. Kabid Pora	Wakil Ketua/ Koordinator Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang PNFI/ Koordinator Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Pora	Ex Officio
5	Supriyani, S.IP.	Kabid Pariwisata	Wakil Ketua/ Koordinator Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Pariwisata	Ex Officio
6	Ranny Lelidia, S.IP.	Penata Layanan Operasional Sekretariat	Sekretaris/ Pejabat Pengelola Pengaduan	
7	Agus Junaidi, S.AP	Penelaah Teknis Kebijakan Sekretariat	Admin SP4N-LAPOR! / Admin Utama	
8	Heta Agus Pramita, SE., M.Acc	Kasubbag Perencanaan & Keuangan	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Kesekretariatan	Ex Officio
7	Algeria Wuri Handayani, S.AP.	Penelaah Teknis Kebijakan Sekretariat	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Kesekretariatan	
8	Suhartati, S.Ak	Penelaah Teknis Kebijakan Sekretariat	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Kesekretariatan	
9	Yatim, S.A.P., M.Si	Kasi PTK	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Dikdas	Ex Officio
10	Ilhamdi, S.Pd.I, M.Si.	Plt. Kasi SD/Widyaprada Ahli Muda	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Dikdas	Ex Officio

11	Vivi Permata Sari, S.Psi.	Kasi TK PAUD	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang PNFI	Ex Officio
12	Rudy Kusdiansyah, S.E.	Kasi Dikmas	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang PNFI	Ex Officio
13	Pairun, S.A.P., M.Si. -	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Pemuda Olahraga	
14	Verdiana Rihandini, S.A.P.	Penelaah Teknis Kebijakan Bidang Pora	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Pemuda Olahraga	
15	Wira Permana, S.A.P.	Kasi Kebudayaan	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Pariwisata	Ex Officio
16	Isnaini, S.Sos.	Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda	Tim Verifikasi/ Tindaklanjut Bidang Pariwisata	Ex Officio
	Syahril			
	Amri			
	Abdullah Sani			
	Sholeh			
	Yosi			
	Ari Ramadhan			

C. Uraian Tugas Tim Pengelola Pengaduan :

JABATAN	URAIAN TUGAS (Sesuai PermenPANRB 62/2018 & 88/2021)
Pelindung/ Penanggung Jawab	1. Memberikan arahan kebijakan, pembinaan dan perlindungan hukum terhadap Tim serta 2. Melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Bupati
Ketua	1. Bertanggung jawab penuh terhadap pengelolaan pengaduan 2. Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan lintas bidang, 3. Memimpin rapat koordinasi, membagi tugas, memonitor tindak lanjut harian di dashboard LAPOR, dan memastikan SLA 3x24 jam terpenuhi
Sekretaris	Menyiapkan administrasi, surat menyurat, notulen, dan menyusun laporan triwulanan dan tahunan
Admin SP4N-LAPOR!	1. Login harian ke https://lapor.go.id; 2. Verifikasi kategori pengaduan (wajar, tidak wajar); 3. Disposisi ke bidang maks 1 jam; 4. Menjaga kerahasiaan; 5. Input progres tindak lanjut
Tim Verifikasi/ Tindaklanjut	1. Memeriksa kelengkapan substansi, klasifikasi (permintaan informasi, keluhan, aspirasi), menolak spam, meneruskan kepada anggota tim 2. Melakukan investigasi lapangan, menyusun jawaban substantif, menyiapkan dokumentasi bukti tindak lanjut (foto, SK, dokumen)
Tim Humas dan Pelaporan	Publikasi hasil pengelolaan pengaduan, edukasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat, menyusun infografis bulanan

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi antara lain :

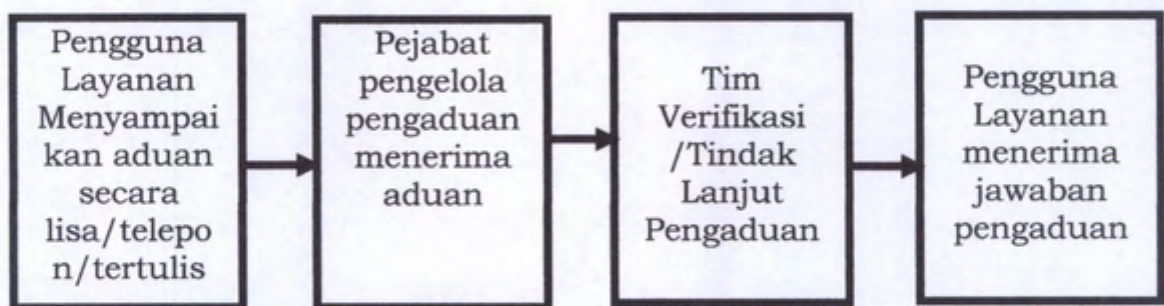
1. Identitas pelapor / pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
3. Dokumen pendukung seperti Fotocopi KTP,Fotocopy Ijazah,KK,SIM,dll

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 WhatsApp dan e-mail kedalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada Koordinator Tim Verifikasi /Tindak Lanjut aduan.
3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan Tim Verifikasi /Tindak Lanjut 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 keseluruhan proses dan menyusun laporan secara periodik.
6. Dokumentasi dan Laporan disampaikan kepada Pimpinan dan ditembuskan kepada Tim Humas dan Pelaporan untuk diolah dalam bentuk statistik pengelolaan pengaduan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi secara periodik.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam.
- b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja.
- c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.
- d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat - lambatnnya 90 hari kerja

H. Formulir dan Tanda Terima Pengaduan

A. FORMULIR PENGADUAN

1.	Nama	
2.	Tempat/Tanggal Lahir	
3.	Alamat	
4.	No. HP/Telp	
5.	No. ID (KTP/SIM)	
6.	Status Pelapor a. Perseorangan b. Organisasi/Lembaga	Nama : Alamat : Nomor Telefon :
7.	Permasalahan yang dilaporkan : 1. 2. 3.	
8.	Catatan : Tindak lanjut hasil pengaduan dapat dicek kembali pada hari/tanggal	

Diterima Oleh Petugas,

(.....)

.....,

20....

Dilaporkan Oleh,

(.....)

B. TANDA TERIMA PENGADUAN

KOP OPD/UNIT PENANGANAN PENGADUAN

TANDA TERIMA PENGADUAN

Pada hari ini tanggal..... Bulan.....

Telah diterima dari berkas laporan pengaduan

Tertanggal..... Bulan..... Perihal :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Demikian tanda terima pengaduan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Yang Menerima
Petugas Unit Penanganan Pengaduan,

Yang Menyerahkan,

(.....)

(.....)