



KOTA PONTIANAK

KEPUTUSAN LURAH TANJUNG HULU  
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR  
NOMOR : 03/KTH/TAHUN 2021

TENTANG

ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DAN  
TIM PENGELOLA PENGADUAN KELURAHAN TANJUNG HULU  
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR TAHUN 2021

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah untuk menuju tata kelola Pemerintahan yang baik, maka perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka perlu optimalisasi peran Kelurahan dalam memberikan pelayanan;
- a. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Lurah tentang Alur proses pengaduan terhadap pelayanan publik dan pejabat khusus pengelola pengaduan pada Kelurahan Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur Tahun 2021;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 367 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
6. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2008 Nomor 10 Seri D Nomor 1) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2011 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 105);

7. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 79 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Kecamatan di Kota Pontianak;
8. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Persiapan dan Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
9. Peraturan Walikota Nomor 61 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan dan Format Produk Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Alur Proses Pelayanan Pengaduan Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan di Kelurahan Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA** : Tim Pengelola Pengaduan Kelurahan Tanjung Hulu Kecamatan Pontianak Timur memiliki tugas sebagai berikut :
1. Menerima Pengaduan;
  2. Menindaklanjuti pengaduan sesuai peraturan yang berlaku;
  3. Melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Lurah Tanjung Hulu.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terjadi kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

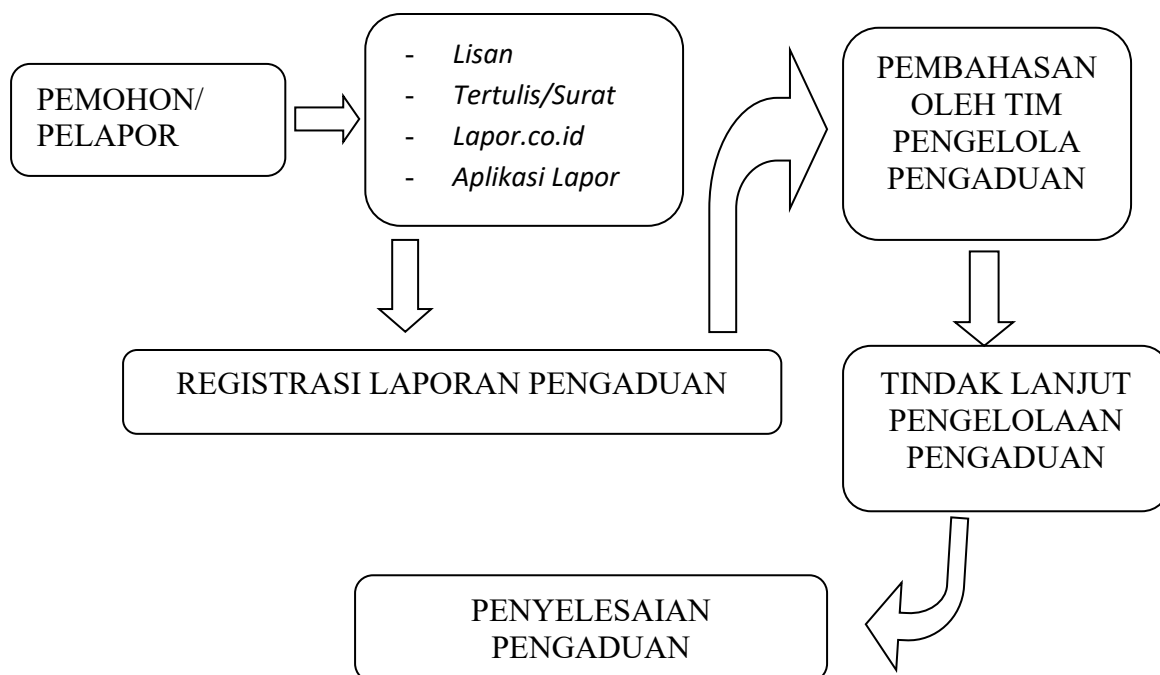
Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal, 21 Januari 2021

LURAH TANJUNG HULU  
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR

LIA AGUSPRIANTI

LAMPIRAN :  
KEPUTUSAN LURAH TANJUNG HULU  
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR  
NOMOR 03 TAHUN 2021  
TANGGAL 21 JANUARI 2021  
TENTANG  
ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DAN TIM PENGELOLA PENGADUAN  
KELURAHAN TANJUNG HULU KECAMATAN PONTIANAK  
TIMUR TAHUN 2021

A. ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN



LURAH TANJUNG HULU  
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR

LIA AGUSPRIANTI

B. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JABATAN DALAM TIM</b>
1.	Agustiandar, S.Kom	Sekretaris	Ketua
2.	Hiasinta Imawati	Kasi Pemerintahan	Sekretaris
3.	Ela Mardiana, SE	Kasi Pemberyaan Masyarakat	Anggota

LURAH TANJUNG HULU  
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR

LIA AGUSPRIANTI