



KOTA PONTIANAK

KEPUTUSAN CAMAT PONTIANAK TIMUR KOTA PONTIANAK

NOMOR : 18 /KEC.TIMUR/TAHUN 2021

TENTANG

ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DAN
TIM PENGELOLA PENGADUAN
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 Kecamatan dalam memberikan pelayanan;
- a. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Camat tentang Alur proses pengaduan terhadap pelayanan publik dan pejabat khusus pengelola pengaduan pada 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;

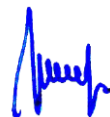
MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Alur Proses Pelayanan Pengaduan Terhadap Pelayanan Publik Kecamatan Pontianak Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan di Kecamatan Pontianak Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA** : Tim Pengelola Pengaduan Kecamatan Pontianak Timur memiliki tugas sebagai berikut :
1. Menerima Pengaduan;
 2. Menindaklanjuti pengaduan sesuai peraturan yang berlaku;
 3. Melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Camat Pontianak Timur.
- 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 5 Januari 2021

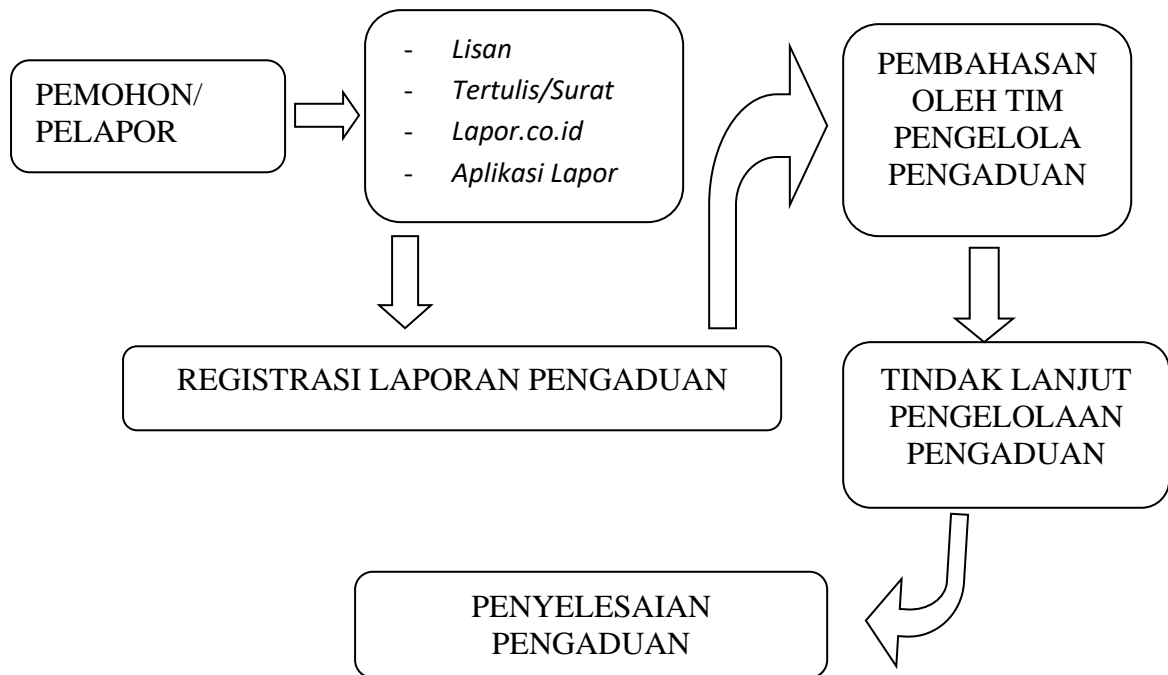
CAMAT PONTIANAK TIMUR
KOTA PONTIANAK



I S M A I L

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN CAMAT PONTIANAK TIMUR
NOMOR 18 TAHUN 2021
TANGGAL 5 JANUARI 2021
TENTANG
ALUR PROSES PELAYANAN
PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN KECAMATAN PONTIANAK
TIMUR TAHUN 2021

A. ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN




CAMAT PONTIANAK TIMUR
KOTA PONTIANAK

I S M A I L

B. PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Sumali Eko Prayitno, S.STP	Sekretaris	Ketua
2.	Syarif Muhammad Alex	Kasi Pemerintahan	Sekretaris
3.	Ajun	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	Anggota
4.	Julius, SH	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Anggota
5.	Elma Fibnurianti, SE	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Anggota
6.	Mega Adeliika, S.IP	Kasubbag Umum dan Aparatur	Anggota

CAMAT PONTIANAK TIMUR
KOTA PONTIANAK



I S M A I L