



**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
KECAMATAN PONTIANAK KOTA  
KELURAHAN SUNGAIJAWI**

Jl. H. M. Suwignyo Tlp. ( 0561 ) 585634 Pontianak 78118

KEPUTUSAN LURAH SUNGAIJAWI  
KECAMATAN PONTIANAK KOTA  
NOMOR 001 TAHUN 2021

TENTANG

PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
DAN ALUR PROSES PENGADUAN PELAYANAN PADA  
KELURAHAN SUNGAIJAWI KECAMATAN PONTIANAK KOTA

LURAH SUNGAIJAWI KECAMATAN PONTIANAK KOTA,

- Menimbang : a. Bahwa dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan, maka perlu memperhatikan standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pontianak;
- b. bahwa untuk meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan kepada pengguna layanan sesuai standar pelayanan maka perlu ditunjuk pejabat yang mengelola pengaduan atas pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Lurah Sungaijawi Luar Kecamatan Pontianak Barat.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

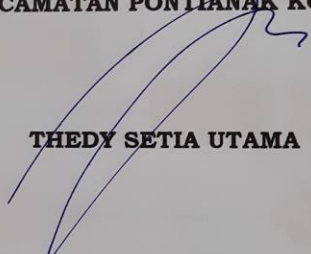
5. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3);
6. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149);
7. Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2004 tentang Pembentukan Pemerintah Kecamatan di Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2004 Nomor 46 Seri D Nomor 12);
8. 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);
9. Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2013 Nomor 30);
10. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Kecamatan di Kota Pontianak;
11. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Kelurahan di Kota Pontianak;
12. Peraturan Walikota Pontianak Nomor : 31 Tahun 2013 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Kecamatan Dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor : 60 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Kecamatan Dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
13. Peraturan Walikota Pontianak Nomor : 51 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor : 93 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 51 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Kecamatan Dan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan  
PERTAMA : Menetapkan Penunjukan Pejabat Pengelola Pengaduan Pelayanan dan Alur Proses Pengaduan Pelayanan Pada Kelurahan Sungaijawi kecamatan Pontianak Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Menetapkan Sekretaris Kelurahan Sungaijawi Kecamatan Pontianak Kota sebagai Pejabat Khusus Pengelola Pengaduan Kelurahan Sungaijawi Kecamatan Pontianak Kota;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat perubahan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak  
Pada tanggal : Januari 2021

**LURAH SUNGAIJAWI  
KECAMATAN PONTIANAK KOTA,**



**THEDY SETIA UTAMA**

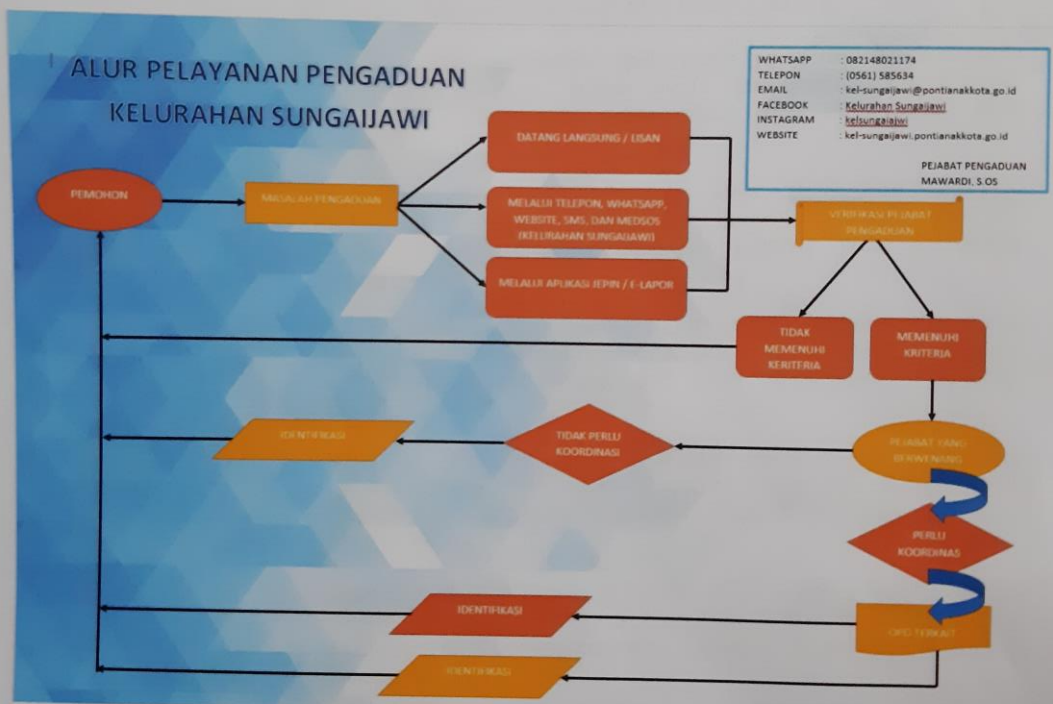
Tembusan : Disampaikan Kepada Yth.

1. Walikota Pontianak Up. Bagian Organisasi Setda Kota Pontianak
2. Camat Pontianak Kota
3. Arsip



LAMPIRAN KEPUTUSAN LURAH SUNGAJAWI NOMOR TAHUN 2021 TENTANG PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN DAN ALUR PROSES PENGADUAN PELAYANAN PADA KELURAHAN SUNGAJAWI KECAMATAN PONTIANAK KOTA

ALUR PENGADUAN MASYARAKAT KELURAHAN SUNGAJAWI



LURAH SUNGAJAWI  
KECAMATAN PONTIANAK KOTA,

*[Handwritten Signature]*  
THEDY SETIA UTAMA

