



KOTA PONTIANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN WALI KOTA PONTIANAK
NOMOR 168/DKI/TAHUN 2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DAN PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA
PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2026

WALI KOTA PONTIANAK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan Publik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Pontianak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan Publik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2026;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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), sebagai Undang-Undang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
12. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2026 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2025 Nomor 14);

13. Peraturan Wali Kota Nomor 93 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2020 Nomor 93);
14. Peraturan Wali Kota Nomor 116 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 116);
15. Peraturan Wali Kota Nomor 97 Tahun 2025 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2026 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2025 Nomor 98);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan Publik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2026, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.
- KEDUA** : Tugas Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan Publik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2026, sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.
- KETIGA** : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, dalam melaksanakan tugasnya tidak mendapatkan honorarium.
- KEEMPAT** : Pengeluaran sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Wali Kota ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2026.
- KELIMA** : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 2 Januari 2026



WALI KOTA PONTIANAK,

EDI RUSDI KAMTONO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALI KOTA KOTA PONTIANAK
NOMOR 168/DKI/TAHUN 2026
TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DAN
PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN
PENGADUAN PUBLIK PADA PERANGKAT
DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2026

SUSUNAN TIM

A. TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN PUBLIK.

NO.	NAMA/JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Sekretaris Daerah Kota Pontianak	Pengarah
2.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak	Penanggungjawab
3.	Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kota Pontianak	Ketua Tim
4.	Inspektur Kota Pontianak	Sekretaris
5.	Sekretaris Inspektorat Kota Pontianak	Anggota
6.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak	Anggota
7.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pontianak	Anggota
8.	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Anggota
9.	M. Suryadin SE, MM Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda	Anggota
10.	Dedeh Mustafa Ramadhan, S.Kom	Anggota
11.	Fitri Fidyasari, S.I.Kom	Anggota Pengelola Pengaduan Publik
12.	M. Khairul Subhi Nasran, S.I.Kom	Anggota Operator Pengaduan Publik
13.	Rezqy Septy Yoza, S.I.Kom	Anggota Operator Pengaduan Publik
14.	Nevya Adisty, S.Kom	Anggota Operator Pengaduan Publik
15.	Gema Mahardika	Anggota Operator Pengaduan Publik
16.	Mentarie Resthu Outri	Anggota Operator Pengaduan Publik

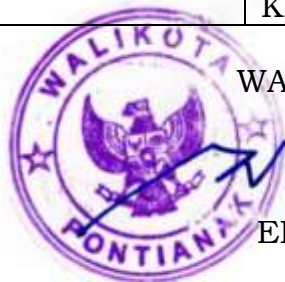
B. PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN PENGADUAN PUBLIK.

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
1	Arma Suryani NIP. 19750507 199403 2 003	Sekretariat Daerah Kota Pontianak

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
2	Sumali Eko Prayitno, S.STP NIP. 19820607 200012 1 001	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak
3	Fauzi Mubarak, SE NIP. 19850127 201001 1 011	Inspektorat Kota Pontianak
4	Dera Oktri Windiarti, S.STP, . M.Si NIP. 19861008 200412 2 002	Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kota Pontianak
5	Uray Azlie Rivaldi, A. Md Kom NIP. 20000114 202504 1 002	Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak
6	M. Azdi Yus Pratama, S.STP, MAP NIP. 19950127 201609 1 001	Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak
7	Shofa Naurah, A.Md NIP. 20011004 202504 2 003	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak
8	Livia Tama Putri, A.Md.Kom NIP. 20000809 202504 2 001	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak
9	Patrisia Stepania M, S.STP NIP. 19820907 200012 2 001	Badan Kesatuan Bangsa, Sosial dan Politik Kota Pontianak
10	Evin Robertli, S.Kom NIP. 19861123 201101 1 001	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak
11	Zulfikar Amrullah, S.ST NIP. 19850727 201001 1 004	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak
12	Ria Indah Hidayati, S.KM.,M.A.P NIP. 19810101 201001 2 029	Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak
13	Dewi Windya Fitri, A.Md.Keb NIP. 19780515 200801 2 019	Dinas Kesehatan Kota Pontianak
13.1	Maulana Yusuf, S.Kom NIP. 19810702 201001 1 003	Unit Pelaksana Tugas Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohammmad Alkadrie
13.2	Sri Mulyanti, S.KM NIP. 19760321 200501 2 005	Unit Pelaksana Tugas Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Pontianak Utara
14	Fanny Fonnyanita, S.H NIP. 19770104 200501 2 005	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
15	Jimmi Kurniawan, A.Md NIP. 19740627 200901 1 004	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
16	Nanny Prameswari K, S.STP NIP. 19901108 201010 2 001	Dinas Sosial Kota Pontianak
17	Tati Nuryati, SH NIP. 19740405 200701 2 019	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak
18	Robih Ahmad Yazid, A.Md. Kom NIP. 20011110 202504 1 001	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak
19	Rohman , S.ST, MT NIP. 19720520 199203 1 011	Dinas Perhubungan Kota Pontianak

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
20	Tribowo Kuncoro, S.Kom NIP. 19870123 200802 1 001	Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak
21	Mariani, SP NIP. 19800601 200604 2 020	Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak
22	Ruswitri Juliardi, ST.,MT NIP. 19780730 200502 1 002	Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Pontianak
23	Prandika Asyari, A.Md NIP. 19680818 199503 1 005	Dinas Tenaga Kerja Kota Pontianak
24	Uswatun Hasanah, S.E NIP. 19860311 201101 2 003	Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak
25	Dani Faturrahman, A.Md., Kom NIP. 20021215 202504 1 000	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak
26	Ery Radeansyah, A.Md NIP. 19801030 200312 1 003	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak
27	Riri Sudian Rianto, S.Sos NIP. 19770926 200502 1 004	Kecamatan Pontianak Tenggara
27.1	Wahyudi, S.Pd., M.Pd NIP. 19700613 200212 1 005	Kelurahan Bansir Darat
27.2	Hendra Setiawan, S.STP NIP. 19921020 201406 1 002	Kelurahan Bansir Laut
27.3	Purnamawati NIP. 19690314 199102 2 006	Kelurahan Bangka Belitung Darat
27.4	Rosmita Yetti, S.Sos NIP. 19690112 200604 2 006	Kelurahan Bangka Belitung Laut
28	Asra, S.Sos NIP. 19710907 200212 1 003	Kecamatan Pontianak Selatan
28.1	Yuliana, SE NIP. 19810702 201001 2 003	Kelurahan Kotabaru
28.2	Nunung Rakhmawati, SH NIP. 19870205 201001 2 015	Kelurahan Akcaya
28.3	Merlin Purwatin, S.Sos NIP. 19780821 200701 2 005	Kelurahan Parittokaya
28.4	Arham Mais, S.Sos NIP. 19790330 200501 1 013	Kelurahan Benua Melayu Darat
28.5	Karina Oktriastra, S.IP, M.Tr.A.P NIP. 19911012 201501 2 001	Kelurahan Benua Melayu Laut
29	Julius, SH NIP. 19840714 201001 1 002	Kecamatan Pontianak Timur
29.1	Jose Dian Anggraini, SE NIP. 19701014 200701 2 016	Kelurahan Tanjung Hulu
29.2	Euis Dwi Komaria, A.Md NIP. 19720229 200312 2 003	Kelurahan Tanjung Hilir
29.3	Syarif Halhalik Azani, SE NIP. 19811108 200604 1 007	Kelurahan Dalam Bugis
29.4	Hamidah, S.E NIP. 19710803 199303 2 006	Kelurahan Tambelan Sampit
29.5	Rinaldy Djafar, S.Sos NIP. 19700526 200502 1 001	Kelurahan Banjar Serasan
29.6	Sukardi, A.Md NIP. 19720907 200312 1 006	Kelurahan Saigon

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
29.7	Fanny Kumala Ningtrias, SE NIP. 19800206 200604 2 014	Kelurahan Paritmayor
30	Didik Hariyanto, S.T NIP. 19730131 200312 1 004	Kecamatan Pontianak Kota
30.1	Desi Safitri, A.Md NIP. 19811214 201001 2 012	Kelurahan Darat Sekip
30.2	Mohammad Miftah, S.E NIP. 19760410 200902 1 002	Kelurahan Sungai Jawi
30.3	Ardiansyah NIP. 19870920 200604 1 002	Kelurahan Mariana
30.4	Nanik Kartika Sari, S.STP., M.A.P NIP. 19960423 201708 2 001	Kelurahan Sungai Bangkong
30.5	Elsya Agustiningsih, S.Sos NIP. 19740824 200901 2 001	Kelurahan Tengah
31	Era Yasira, S.E NIP. 19781219 201402 2 001	Kecamatan Pontianak Barat
31.1	Hernita Purnamasari, S.STP. NIP. 19910629 201206 2 001	Kelurahan Sungai Jawi Dalam
31.2	Nur Apriliawati, S.IP NIP. 19930724 201507 2 001	Kelurahan Pallima
31.3	Nurdin, S.Sos NIP. 19660612 200604 1 019	Kelurahan Sungai Beliung
31.4	Agusdiansyah, A.Md NIP. 19760810 200604 1 008	Kelurahan Sungai Jawi Luar
32	Muliansjah, A.Md NIP. 19740722 199803 1 003	Kecamatan Pontianak Utara
32.1	Sri Jumaini, SE NIP. 19700922 199003 2 002	Kelurahan Siantan Hulu
32.2	Miftah Fauzan Abdul Ghani NIP. 19860312 200415 1 003	Kelurahan Siantan Tengah
32.3	Miftah Fauzan Abdul Ghani, S.STP NIP. 199403262018081001	Kelurahan Siantan Hilir
32.4	Masitah, <u>A.Md</u> NIP. 19681018 199203 2 008	Kelurahan Batulayang
33	Muhammad Firman, S.Sos NIP. 398007020	Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak



WALI KOTA PONTIANAK,

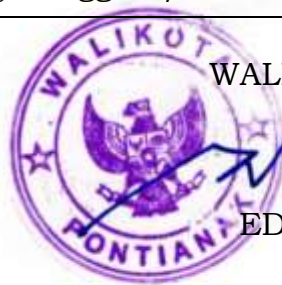
EDI RUSDI KAMTONO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALI KOTA KOTA PONTIANAK
NOMOR 168/DKI/TAHUN 2026
TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DAN
PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN
PENGADUAN PUBLIK PADA PERANGKAT
DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2026

URAIAN TUGAS

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
1.	Pengarah	a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Pontianak yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Pontianak.
2.	Penanggung jawab	a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; dan b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
3.	Ketua Tim	a. mengoordinasikan pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat secara menyeluruh dan berkesinambungan dengan seluruh tim koordinasi pengelolaan pengaduan publik; dan b. memimpin, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
4.	Sekretaris	a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; dan b. merencanakan, mensinkronisasi dan mengkonfirmasi serta menyusun rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
5.	Anggota	a. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat; dan b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab.

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
6.	Pengelola Pengaduan Publik atau Operator Pengaduan Publik	a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola SP4N-LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti; b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan; c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara; d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, SP4N-LAPOR!, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
7.	Pejabat Penghubung	a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti; b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan; c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja; dan d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.



WALI KOTA PONTIANAK,

EDI RUSDI KAMTONO