



KOTA PONTIANAK

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK

NOMOR 89/DKI/TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DAN PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA
PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2022

SEKRETARIS DAERAH 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 Sekretaris Daerah tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan Publik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2022;
- 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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);
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 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
12. Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 20);
13. Peraturan Wali Kota Nomor 112 Tahun 2021 tentang Standar Biaya Pemerintah Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 112);

14. Peraturan Wali Kota Kota Pontianak 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 140 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 140);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan Publik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2022, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dimaksud merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KEDUA** : Tugas Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan Publik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2022, sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran II dimaksud merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KETIGA** : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, dalam melaksanakan tugasnya tidak mendapatkan honorarium.
- KEEMPAT** : Pengeluaran sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Sekretaris Daerah ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2022.
- KELIMA** : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 6 Januari 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK,



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
 KOTA PONTIANAK
 NOMOR 0x/DKI/TAHUN 2022
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
 PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DAN
 PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN
 PENGADUAN PUBLIK PADA PERANGKAT
 DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
 TAHUN 2022

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 Diskominfo Kota Pontianak	Anggota
7.	Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Pontianak	Anggota
8.	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Anggota
9.	Henny Irawary, S. Kom, Pranata Hubungan Masyarakat Muda Selaku Sub Koordinator Pengolahan Informasi dan Kemitraan Media	Anggota
10.	M. Suryadin SE, MM Pranata Hubungan Masyarakat Muda Selaku Sub Koordinator Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik	Anggota
11.	Ully Apriyani, SE	Anggota Pengelola Pengaduan Publik
12.	Afrizal, S.AP	Anggota Pengelola Pengaduan Publik
13.	Ery Radeansyah, A.Md	Anggota Pengelola Pengaduan Publik
14.	Dede Mustafa Ramadhan, S.Kom	Anggota Pengelola Pengaduan Publik
15.	Febi Resiana, ST	Anggota Operator Pengaduan Publik
16.	Reta Harviani, A.Md	Anggota Operator Pengaduan Publik

B. PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN PENGADUAN PUBLIK.

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
1.	Agustini, SE., M.Ak NIP. 19880818 201001 2 002	Sekretariat Daerah Kota Pontianak
2.	Fitriadi Aquarianto NIP. 19640208 200212 1 004	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak
3.	Arham Mais, S.Sos Penata Muda Tk. I/III b NIP. 19790330 200501 1 013	Inspektorat Kota Pontianak
4.	Muhammad Azhar, A.Md Penata Muda Tk. I/III b NIP. 19760104 200801 1 009	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak
5.	M. Reza Julianto	Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak
6.	Martini Pengatur Tk. I/II d NIP. 19720505 200701 2 017	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak
7.	Anggi Sassika P, S.Sos Penata Muda/ III a NIP. 19960312 202012 2 008	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak
8.	Evin Robertli, S.Kom Penata Muda Tk. I/III b NIP. 19861123 201101 1 001	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pontianak
9.	H. Burhansyah, S.Ag., M.Pd Pembina Tk. I/IV b NIP. 19630727 198405 1 007	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak
10.	Rina Februanti Pengatur/II c NIP. 19750226 200701 2 009	Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak
11.	Dewi Windya Fitri, A.Md Keb Pengatur Tk. I/II d NIP. 19780515 200801 2 019	Dinas Kesehatan Kota Pontianak
12.	Ria Novita, S.KM Penata Tk. I/III d NIP. 19821130 200501 2 004	Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohammad Alkadrie
13.	Fanny Fonnyanita, SH Penata Tk. I/ III d NIP. 19770104 200501 2 005	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
14.	Jimmi Kurniawan, A.Md Penata Muda/ III b NIP. 19740627 200901 1 004	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
15.	Rosdiana Penata Muda/III a NIP. 19810417 200312 2 004	Dinas Sosial Kota Pontianak
16.	Tati Nuryati, SH NIP. 19740405 200701 2 019	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak
17.	Razi Faisal, ST Penata Muda/III a NIP. 19910731 201903 1 004	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak
18.	Helia Said, SE Penata Muda Tk. I/III b NIP. 19791017 200901 2 004	Dinas Perhubungan Kota Pontianak
19.	Rinaldi Sijabat, S.Sos Penata Tk. I/III b NIP. 19760620 200312 1 004	Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
20.	Mariani, SP Penata Tk. 1/III d NIP. 19800601 200604 2 020	Dinas Pangan Pertanian dan Perikanan Kota Pontianak
21.	Linawati Pengatur Tk. I/II d NIP. 19780730 200502 1 002	Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak
22.	Pety, SE Penata Tk. 1/III d NIP. 19800426 200312 2 009	Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak
23.	Nita Yuliana, SE., ME Pengatur Tk.1/II d NIP. 196607181993032007	Dinas Perpustakaan Kota Pontianak
24.	Samsullasmin Pengatur/II c NIP. 19700713 200701 1 032	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak
25.	Elly Muriani, S.Ak. Pengatur Tingkat I / II d NIP. 19780214 200701 2 021	Kantor Kesatuan Bangsa Sosial dan Politik Kota Pontianak
26.	Rosalina, S.Pd Penata Tk. I /III d NIP. 19690716 199303 2 007	Kecamatan Pontianak Tenggara
27.	Drs. Aswin Eriyadi Penata Tk. I / III.d NIP. 19671123 199403 1 006	Kecamatan Pontianak Selatan
28.	Mega Adeliha, S.IP Penata Muda Tk. I/III b NIP. 19911016 201501 2 001	Kecamatan Pontianak Timur
29.	Aslinda Penata/III c NIP. 19650323 198601 2 001	Kecamatan Pontianak Kota
30.	Agussalam Penata Tk. I / III.d NIP. 19660819 198903 1 009	Kecamatan Pontianak Barat
31.	Erni Veronica, A.Md NIP. 19920617 201904 2 007	Kecamatan Pontianak Utara
32.	Nur Aghnina, S.Sos., MM Staf I/C4 332 004 101	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa

SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK,



LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
 KOTA PONTIANAK
 NOMOR 89/DKI/TAHUN 2022
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
 PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DAN
 PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN
 PENGADUAN PUBLIK PADA PERANGKAT
 DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
 TAHUN 2022

URAIAN TUGAS

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
1	Pembina	a. melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring terhadap pengelolaan pelayanan pengaduan publik di Kota Pontianak; dan b. membuat kebijakan dalam pengelolaan pelayanan pengaduan publik di Kota Pontianak.
2.	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.
3.	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.
4.	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.

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
5.	Sekretaris	<p>a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; dan</p> <p>b. merencanakan, mensinkronisasi dan mengkonfirmasi serta menyusun rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.</p>
6.	Anggota	<p>a. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat; dan</p> <p>b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab.</p>
7.	Pengelola Pengaduan Publik atau Operator Pengaduan Publik	<p>a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;</p> <p>b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;</p> <p>c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;</p> <p>d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan</p> <p>e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.</p>
8.	Pejabat Penghubung	<p>a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;</p> <p>b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;</p>

NO	JABATAN	URAIAN TUGAS
		c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja; dan d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

SEKRETARIS DAERAH KOTA PONTIANAK,



MULYADI