



KOTA PONTIANAK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN WALI KOTA PONTIANAK
NOMOR 196/DKI/TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DAN PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA
PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2024

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 2024;
- 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 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);
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 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 Pengelolaan 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 Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
12. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2023 Nomor 12);

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 67 Tahun 2023 tentang Standar Harga Satuan Pemerintah Daerah Kota Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2023 Nomor 67);
16. Peraturan Wali Kota Nomor 72 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2023 Nomor 72);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pejabat Penghubung Layanan Pengaduan Publik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2024, 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 2024, sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran II dimaksud merupakan bagian yang 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 2024.
- KELIMA** : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 2 Januari 2024

Pj. WALI KOTA PONTIANAK,

ANI SOFIAN

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALI KOTA KOTA PONTIANAK
NOMOR /DKI/TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DAN
PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN
PENGADUAN PUBLIK PADA PERANGKAT
DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2024

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 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.	Dedeh Mustafa Ramadhan, S.Kom	Anggota Pengelola Pengaduan Publik
15.	Fitri Fidyasari, S.I.Kom	Anggota Operator Pengaduan Publik
16.	Febi Resiana, ST	Anggota Operator Pengaduan Publik

B. PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN PENGADUAN PUBLIK.

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
1	Arma Suryani NIP. 197505071994032003	Sekretariat Daerah Kota Pontianak
2	Isya Irfan Sofian, S.Kom, M.E NIP. 19861105 201101 1 015	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak
3	Fauzi Mubarak NIP. 19850127 201001 1 011	Inspektorat Kota Pontianak
4	Dera Oktri Windiarti, S.STP., <u>M.Si</u> NIP. 19861008 200412 2 002	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak
5	M. Mauludin NIP. 19700529 200501 1 003	Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pontianak
6	Alfredo Hiram Johnathan, Sr.Tr.IP NIP. 19970410 202108 1 002	Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak
7	Martini NIP. 19720505 200701 2 017	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pontianak
8	Ridho Wibowo, SE NIP. 198406212008011001	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	Zuhdi Ramadhan, A.Md NIP. 19691121 201408 1 001	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak
12	Rina Februanti, SE NIP. 19750226 200701 2 009	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 Ruamah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohammad Alkadrie
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, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
16	Mery Yulita, <u>A.Md.</u> NIP. 19860710 201101 2 004	Dinas Sosial Kota Pontianak
17	Tati Nuryati, SH NIP. 19740405 200701 2 019	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pontianak

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
18	Rudiansyah, S.IP NIP. 19880328 201402 1 001	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak
19	Helia Said, SE NIP. 19791017 200901 2 000	Dinas Perhubungan Kota Pontianak
20	Syaiful Rahman, S.IP, M.AP NIP. 19900815 201402 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	Renifa Kalbareta, A.Md NIP. 19820225 201001 2 005	Dinas Tenaga Kerja Kota Pontianak
24	Pety, SE NIP. 19800426 200312 2 009	Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak
25	Rahmat Isya, S.Kom NIP. 19781029 200604 1 009	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak
26	Nonny Mayasari NIP. 19840820 200802 1 001	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.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	Iskandar, SE NIP. 19680916 200604 1 005	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	Muhammad Tiopan Rizky Siregar, S.STP, M.M NIP. 19950901 201708 1 003	Kelurahan Parittokaya
28.4	Tuti Alawaiyah, SE NIP. 19770920 201001 2 005	Kelurahan Benua Melayu Darat
28.5	Karina Oktriasra, S.IP, M.Tr.A.P NIP. 19911012 201501 2 001	Kelurahan Benua Melayu Laut
29	Mega Adelika, S.IP NIP. 19911016 201501 2 001	Kecamatan Pontianak Timur
29.1	Jose Dian Anggraini, SE NIP. 19701014 200701 2 016	Kelurahan Tanjung Hulu

NO.	NAMA DAN NIP	PERANGKAT DAERAH
29.2	Euis Dwi Komaria, <u>A.Md</u> NIP. 19720229 200312 2 003	Kelurahan Tanjung Hilir
29.3	Harizuddin, S.STP, M.AP NIP. 19930423 201507 1 003	Kelurahan Dalambugis
29.4	Hamidah, SE NIP. 19710803 199303 2 006	Kelurahan Tambelansampit
29.5	Rinaldy Djafar, S.Sos NIP. 19700526 200502 1 001	Kelurahan Banjarserasan
29.6	Dewi Purwanti, SE NIP. 19831103 200604 2 009	Kelurahan Saigon
29.7	Eliya NIP. 19671017 199003 2 010	Kelurahan Paritmayor
30	Zahrul Basim, S.STP, M.Si NIP. 198409172002121002	Kecamatan Pontianak Kota
30.1	Indah Tri Marianingsih, S.STP NIP. 19920731 201507 2 001	Kelurahan Darat Sekip
30.2	Mohd. Miftah, SE NIP. 19760410 200902 1 002	Kelurahan Sungai Jawi
30.3	Ardiansyah NIP. 19870920 200604 1 002	Kelurahan Mariana
30.4	Sunarto, S.Sos NIP. 19751128 201001 1 004	Kelurahan Sungai Bangkong
30.5	Elsya Agustiningsih, S.Sos NIP. 19740824 200901 2 001	Kelurahan Tengah
31	Hernita Purnamasari, S.STP. NIP. 19910629 201206 2 001	Kecamatan Pontianak Barat
31.1	Hernita Purnamasari, S.STP. NIP. 19910629 201206 2 001	Kelurahan Sungaijawi 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 Beliong
31.4	Agusdiansyah, A.Md NIP. 19760810 200604 1 008	Kelurahan Sungaijawi Luar
32	Muliansjah, <u>A.Md</u> NIP. 19740722 199803 1 003	Kecamatan Pontianak Utara
32.1	Sri Jumaini, SE NIP. 19700922 199003 2 002	Kelurahan Siantan Hulu
32.2	Dwi Hanggono, A.Md NIP. 19761206 200501 1 016	Kelurahan Siantan Tengah
32.3	Muhammad Daud, <u>A.Md</u> NIP. 19660602 198603 1 010	Kelurahan Siantan Hilir
32.4	Masitah, <u>A.Md</u> NIP. 19681018 199203 2 008	Kelurahan Batulayang
33	Andi M. Amirudin, S.Sos NIP. 226 010 094	Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak

Pj. WALI KOTA PONTIANAK,



ANI SOFIAN

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALI KOTA KOTA PONTIANAK
NOMOR /DKI/TAHUN 2024
TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI
PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK DAN
PEJABAT PENGHUBUNG LAYANAN
PENGADUAN PUBLIK PADA PERANGKAT
DAERAH PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
TAHUN 2024

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 LAPOR!-SP4N 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, LAPOR!-SP4N, 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 diadukan 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.

Pj. WALI KOTA PONTIANAK,

