



SURAT KEPUTUSAN LURAH BANJAR SERASAN  
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR KOTA PONTIANAK  
NOMOR 3 /TAHUN 2021

TENTANG  
ALUR PROSES PELAYANAN PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DAN  
PEJABATAN KHUSUS PENGELOLA PENGADUAN KELURAHAN BANJAR SERASAN  
KECAMATAN PONTIANAK TIMUR

LURAH BANJAR SERASAN KECAMATAN TIMUR KOTA PONTIANAK

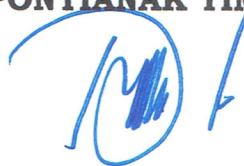
- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka untuk merespon dinamika perkembangan penyelenggara Pemerintah Daerah untuk menuju tata kelola Pemerintah yang baik, maka perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntunan masyarakat dalam pelayanan;
- b. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka perlu optimalisasi peran Kelurahan dalam memberikan pelayanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Keputusan Lurah Banjar Serasan.
- 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 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 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 7 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2017 Nomor 7 );
7. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 54 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan
8. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 30 Tahun 2008 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Persiapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
9. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 61 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
10. Surat Keputusan Lurah Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur Nomor 3

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Alur Proses Pelayanan Pengaduan Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Menetapkan Sekretaris Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur sebagai Pejabat Khusus Pengelola Pengaduan Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

**Ditetapkan di Pontianak  
pada tanggal 1 Februari 2021  
LURAH BANJAR SERASAN KECAMATAN  
PONTIANAK TIMUR**



**DWI SURYANTI**

Tembusan :

1. Walikota Pontianak Ub. Bagian Organisasi Setda Kota Pontianak
2. Kepala Bappeda Kota Pontianak Ub. Bidang Statistik dan Pelaporan
3. Camat Pontianak Timur
4. Arsip

**LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN LURAH BANJAR SERASAN  
NOMOR : 3 Tahun 2021  
TENTANG : Penunjukan Pejabat Pengelola  
Pengaduan Pelayanan Publik**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	NORANI,SH,ME	SEKRETARIS	PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

**Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal 1 Februari 2021  
LURAH BANJAR SERASAN  
KECAMATAN PONTIANAK  
TIMUR**



**DWI SURYANTI**