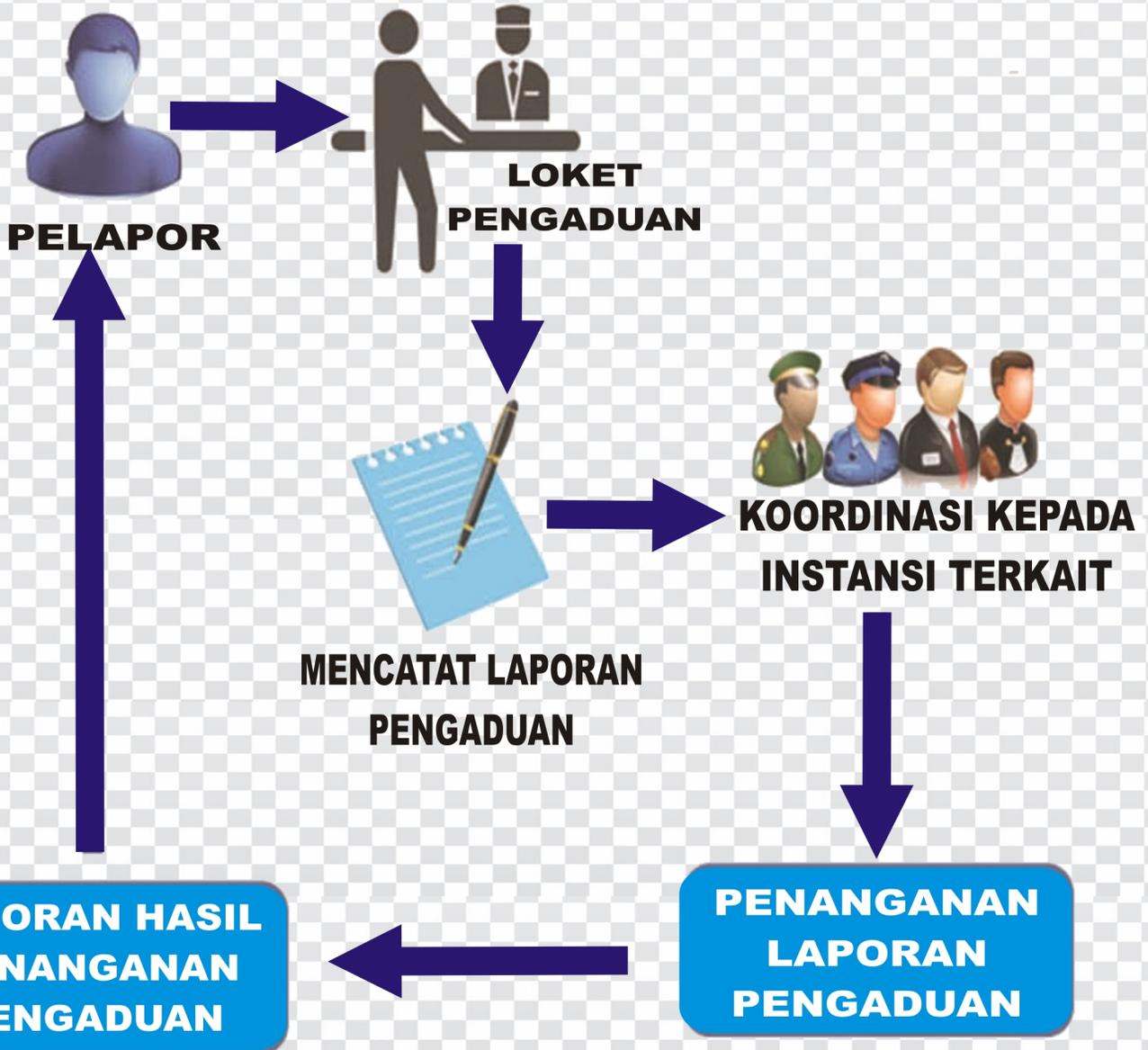




Alur Penanganan Pengaduan Kelurahan





PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

Jalan Abd. Sani Gani RT. 28 Kode Pos. 75131

Website : kel-sungai-keledang.samarindakota.go.id

e-mail : sungaikeledang88@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN LURAH SUNGAI KELEDANG NOMOR : 000.9.3.4/1.16/400.09.002

T E N T A N G

PENUNJUKAN PETUGAS INFORMASI PELAYANAN KANTOR KELURAHAN SUNGAI KELEDANG TAHUN 2023

LURAH SUNGAI KELEDANG,

- Menimbang : 1. bahwa dalam rangka untuk mendukung pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Sungai Keledang maka perlu ditunjuk petugas informasi Pelayanan Kantor Kelurahan Sungai Keledang.
2. bahwa untuk menunjang hal tersebut perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Lurah Sungai Keledang.
3. bahwa mereka yang nama dan atau jabatannya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini dianggap tepat dan mampu untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : Menunjuk Nama-nama yang tertuang dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Petugas Informasi/Pemandu Pelayanan Kantor Kelurahan Sungai Keledang.
- Kedua : Biaya yang ditimbulkan akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Kelurahan Sungai Keledang.

Ketiga

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada Tanggal : 9 Januari 2023

 PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KELEDANG
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

RAHMADI, S.P.
198208312005021004

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN LURAH SUNGAI KELEDANG

NOMOR : 000.9.3.4/1.16/400.09.002

TANGGAL : 9 Januari 2023

TENTANG : PENUNJUKAN PETUGAS INFORMASI PELAYANAN
KANTOR KELURAHAN SUNGAI KELEDANG TAHUN 2023

NO	N A M A	JABATAN
1.	Poerwondo Borneo Santoso, S.P.	Petugas Informasi/Pemandu Pelayanan Digital
2.	Medy Ardani S,Sos	Petugas Informasi/Pemandu Pelayanan Digital

Ditetapkan di : Samarinda
Pada Tanggal : 9 Januari 2023



LURAH SUNGAI KELEDANG,


RAHMADI, S.P.

NIP. 198208312005021004



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

Jalan Abd. Sani Gani RT. 28 Kode Pos. 75131

Website : kel-sungai-keledang.samarindakota.go.id

e-mail : sungaikeledang88@gmail.com

**SURAT KEPUTUSAN LURAH SUNGAI KELEDANG
NOMOR : 000.9.3.4/1.17/400.09.002**

T E N T A N G

**PENUNJUKAN PETUGAS PENCATAT PENGADUAN PELAYANAN
KANTOR LURAH SUNGAI KELEDANG TAHUN 2023**

LURAH SUNGAI KELEDANG,

- Menimbang : 1. bahwa dalam rangka untuk mendukung pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Sungai Keledang maka perlu ditunjuk petugas pencatat pengaduan pelayanan Kantor Kelurahan Sungai Keledang.
2. bahwa untuk menunjang hal tersebut perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Lurah Sungai Keledang.
3. bahwa mereka yang nama dan atau jabatannya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini dianggap tepat dan mampu untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
5. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Perijinan
6. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda;
7. Perwali Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : Menunjuk Sdr. **Waluyo Budi Santoso** dalam keputusan ini sebagai Petugas Pencatat Pengaduan Pelayanan Kantor Kelurahan Sungai Keledang.

Kedua ...

- Kedua : Biaya yang ditimbulkan akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Kelurahan Sungai Keledang.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada Tanggal : 9 Januari 2023



LOLAH SUNGAI KELEDANG,


RAHMADI, S.P.

N.P. 198208312005021004

 PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KELURAHAN SUNGAI KELEDANG	Nomor SOP	: 000.9.3.3/1.18/400.09.002
	Tanggal Pembuatan	: 7 Desember 2020
	Tanggal Revisi	: 9 Januari 2023
	Tanggal Efektif	: 9 Januari 2023
	Disahkan oleh	:  RAHMADI, S.P. 19820831 200502 1 004
KASI KESEJAHTERAAN & PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Penyusunan SOPAP 2. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	1. Pendidikan SMA 2. Memahami Persyaratan dimaksud 3. Mengerti Alur/Mekanisme Proses Pengaduan
Keterkaitan SOP	Peralatan/Perlengkapan
	1. ATK 2. Telepon 3. Komputer 4. Printer
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Penanganan Pengaduan menyesuaikan dengan permasalahan masyarakat	Buku Laporan pengaduan

Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Kasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari masyarakat dari berbagai sarana, mencatat, dan pihak serta melaporkan kepada Lurah			Pengaduan Masyarakat	45 Menit	Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	
2	Menerima laporan dari Kasi dan memberikan arahan kepada Kasi untuk menangani pengaduan			Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	15 menit	Arahan dan Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	
3	Menerima arahan, melakukan koordinasi dengan Babinkamtibmas dan Babinsa, melakukan tindakan terkait dengan permasalahan yang ada dengan mediasi dengan antara pengadu dan yang diadukan, dan membuat laporan			Arahan dan Pengaduan Masyarakat yang sudah dicatat	120 menit	Laporan pengaduan masyarakat	
4	Menerima laporan penanganan pengaduan dari Kasi dan memerintahkan kepada Sekretaris untuk menghimpun			Laporan pengaduan masyarakat	30 Menit	Laporan pengaduan masyarakat yang telah dihimpun	

KELURAHAN SUNGAI KELEDANG



KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

RUANG PETUGAS PENGADUAN



KELURAHAN SUNGAI KELEDANG



KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

KOTAK SARAN



KELURAHAN SUNGAI KELEDANG



KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

RUANG PETUGAS INFORMASI



KELURAHAN SUNGAI KELEDANG



KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

FASILITAS KONSULTASI DAN PENGADUAN



AIR MINUM DISPENSER

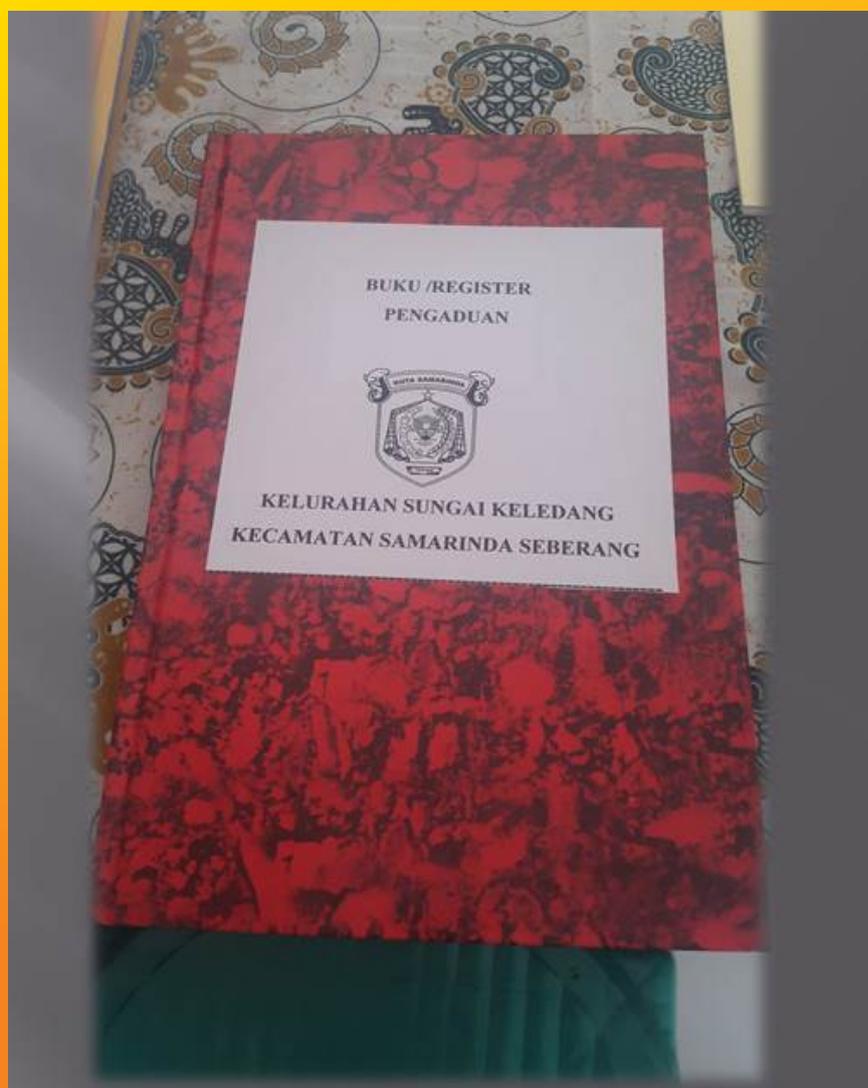
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG



KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

FASILITAS KONSULTASI DAN PENGADUAN



REGISTER KONSULTASI DAN PENGADUAN

KELURAHAN SUNGAI KELEDANG



KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

INFORMASI DAN PENGADUAN

Untuk Informasi dan Pengaduan bisa menghubungi kontak nama-nama di bawah ini :

1. Bidang Pelayanan Publik

**Nama : Waluyo Budi Santoso
No, HP / WA : 081350535229**

2. Bidang Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban

**Nama : Rizkian Amalsyah Putera, S.STP
No, HP / WA : 0811558456**

3. Bidang Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup

**Nama : Hatta Mustafa Arifin, A.md. PAR
No, HP / WA : 081346492777**

4. Bidang Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

**Nama : Hayana, S.Sos
No, HP / WA : 08115564799**