



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
**PERUMDA BPR KHATULISTIWA**  
PONTIANAK

Jalan Zainuddin Nomor 10 Telp (0561) 732514 Pontianak  
Website : [www.bprkhatulistiwapontianak.com](http://www.bprkhatulistiwapontianak.com) Email : [bapas\\_pontianak@yahoo.co.id](mailto:bapas_pontianak@yahoo.co.id)



KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
BANK PERKREDITAN RAKYAT KHATULISTIWA PONTIANAK

NOMOR : 035/SK.DIR/2022

TENTANG

PENUNJUKAN FUNGSI ATAU UNIT LAYANAN PENGADUAN NASABAH  
ATAS NAMA LAILI WADHIYAH, SE

DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH BANK PERKREDITAN RAKYAT  
KHATULISTIWA PONTIANAK,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penyelesaian pengaduan nasabah dan menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank;
  - b. bahwa untuk melaksanakan huruf a di atas, perlu ditetapkan dalam suatu surat keputusan direksi.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3473) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Perbankan (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790);
  2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4279);
  3. Undang-Undang Cipta Kerja Omnibus Law Tahun 2021;
  4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/POJK.03/2020 Tahun 2020 tentang Bank Perkreditan Rakyat;
  5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;
  6. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Khatulistiwa Pontianak;

2

7. Keputusan KPM Nomor 001/SK.KPM/Tahun 2022 tentang Pengangkatan dan Penetapan Saudara Hermansyah, SE sebagai Direktur Yang Membawahi Fungsi Kepatuhan dan Manajemen Risiko Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Khatulistiwa Pontianak Periode Tahun 2022-2027;
8. Keputusan KPM Nomor 007/SK.KPM/Tahun 2022 tentang Pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Khatulistiwa Pontianak Tahun Anggaran 2023;
9. Keputusan KPM Nomor 002/SK.KPM/Tahun 2023 tentang Penunjukan Saudara Hermansyah, SE sebagai Pejabat Pelaksana Tugas Direktur Utama merangkap Fungsi Kepatuhan dan Manajemen Risiko Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Khatulistiwa Pontianak.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

**KESATU** : Terhitung mulai tanggal 22 September 2023 menunjuk Saudara :

1. Nama : Laili Wadhiyah, SE
2. Nomor Induk : 12.09.043
3. Tempat/Tanggal Lahir : Pontianak, 28 Maret 1989
4. Jabatan : Kepala Bagian Dana dan Kas

Sebagai Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan Nasabah. Adapun tugas fungsi atau Unit Layanan Pengaduan Nasabah terlampir pada surat keputusan ini.


**KEDUA** : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

**KETIGA** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : P o n t i a n a k

Pada tanggal : 22 September 2023

PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
BANK PERKREDITAN RAKYAT KHATULISTIWA PONTIANAK

  
Hermansyah, SE  
Plt. Direktur Utama



Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan Nasabah memiliki tugas :

- a. menerima, menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah;
- b. menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terkait layanan pengaduan;
- c. melaporkan kepada Direksi PUJK mengenai proses layanan pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses layanan pengaduan;
- d. menyusun dan menyampaikan laporan layanan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Direksi PUJK;
- e. menyusun materi penanganan pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (*website*), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK; dan
- f. menjadi penghubung penanganan pengaduan yang disampaikan nasabah dan/atau perwakilan nasabah kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya.