



**WALIKOTA YOGYAKARTA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

KEPUTUSAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 188 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN UNIT PELAYANAN INFORMASI
DAN KELUHAN

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang sederhana, responsif, dan berkualitas di Kota Yogyakarta, maka perlu dibentuk tim pengelolaan unit pelayanan informasi dan keluhan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
 3. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN.
- KESATU : Menetapkan tim pengelolaan unit pelayanan informasi dan keluhan dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.
- KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU sebagai berikut:
- a. melakukan pelayanan informasi dan keluhan pada unit pelayanan informasi dan keluhan sebagai wujud transparansi informasi; dan
 - b. melakukan koordinasi dalam menerima, memberikan dan menindaklanjuti informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran dari dan untuk masyarakat.
- KETIGA : Tata kerja tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU sebagai berikut:
- a. pembina:
 1. menjamin terselenggaranya pelayanan informasi dan penanganan keluhan melalui unit pelayanan informasi dan keluhan; dan
 2. melaksanakan pembinaan dan menetapkan kebijakan umum bagi pelayanan informasi dan penanganan keluhan melalui unit pelayanan informasi dan keluhan.
 - b. pengarah:
 1. memberikan pengarahan bagi pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan keluhan melalui unit pelayanan informasi dan keluhan; dan

2. melaksanakan monitoring pelaksanaan kebijakan dan pelayanan pada unit pelayanan informasi dan keluhan.
- c. bidang pengelolaan *hotline service*:
1. ketua:
 - a). melaksanakan koordinasi jaringan kerja tindak lanjut penanganan keluhan; dan
 - b). melaksanakan monitoring pelaksanaan kebijakan dan pelayanan pada unit pelayanan informasi dan keluhan.
 2. sekretaris:
 - a). bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi dan penanganan keluhan melalui unit pelayanan informasi dan keluhan;
 - b). menetapkan anggota pelaksana unit pelayanan informasi dan keluhan Kota Yogyakarta;
 - c). melaksanakan monitoring dan menginventarisasi permasalahan dalam pelaksanaan kebijakan dan pelayanan unit pelayanan informasi dan keluhan; dan
 - d). melaporkan hasil monitoring dan inventarisasi permasalahan kepada pembina melalui pengarah.
 3. anggota:
 - a). melaksanakan koordinasi dalam rangka menunjang penyelenggaraan pelayanan informasi dan penanganan keluhan melalui unit pelayanan informasi dan keluhan; dan
 - b). memberikan pertimbangan dan masukan bagi penyelenggaraan pelayanan informasi dan penanganan keluhan melalui unit pelayanan informasi dan keluhan.

d. pelaksana operasional:

1. admin:

- a). melaksanakan pengelolaan (verifikasi, pendistribusian, dan re-distribusi) terhadap pesan dan keluhan yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- b). melaksanakan pemantauan terhadap penanganan keluhan dan melaporkan hasilnya secara berkala;
- c). mengelola sub domain upik.jogjakota.go.id dan akun surel upik@jogjakota.go.id; dan
- d). melaksanakan ketugasan sebagai admin pusat pengaduan *Jogja Smart Service*.

2. admin perangkat daerah:

- a). melaksanakan pengelolaan (verifikasi dan pendistribusian) terhadap pesan dan keluhan untuk setiap perangkat daerah yang telah didistribusikan oleh admin unit pelayanan informasi dan keluhan;
- b). melakukan respon terhadap pertanyaan perangkat daerah;
- c). melaksanakan pemantauan terhadap penanganan keluhan pada setiap perangkat daerah; dan
- d). melaksanakan ketugasan sebagai admin perangkat daerah pengaduan *Jogja Smart Service*.

3. petugas lapangan:

- a). melaksanakan ketugasan dalam penanganan keluhan yang masuk di setiap perangkat daerah; dan
- b). melaksanakan respon kepada pengguna layanan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dan melengkapi laporan tindak lanjut.

4. tim teknis:

melaksanakan pemeliharaan dan pengembangan aplikasi serta jaringan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan informasi dan penanganan keluhan.

- KEEMPAT : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Walikota.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan walikota ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah Kota Yogyakarta.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Walikota ini mulai berlaku, maka Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 167 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 21 Februari 2022

WALIKOTA YOGYAKARTA,



Tembusan:

- Yth. 1. Inspektur Inspektorat Kota Yogyakarta;
2. Ka. BPKAD Kota Yogyakarta;
3. Ka. Bagian Hukum Setda Kota Yogyakarta;
4. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 188 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN UNIT

PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN

KOTA YOGYAKARTA

SUSUNAN PERSONALIA TIM PENGELOLAAN UNIT PELAYANAN INFORMASI
DAN KELUHAN KOTA YOGYAKARTA

NO.	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KETERANGAN
I.	Pembina	Walikota Yogyakarta.	
II.	Pengarah	Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta.	
III.	Bidang Pengelolaan <i>Hotline Service</i>		
	Ketua	Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.	
	Sekretaris	1. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. 2. Kepala Sub Koordinator Kelompok Substansi Layanan Informasi dan Pengaduan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.	
	Anggota	1. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.	

	<p>IV. Pelaksana Operasional</p> <p>Admin</p> <p>Admin Perangkat Daerah</p>	<p>2. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.</p> <p>3. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.</p> <p>4. Kepala Bidang Sistem Informasi dan Statistik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.</p> <p>1 (satu) orang staf pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.</p> <p>1 (satu) orang atau lebih sebagai Admin pada setiap perangkat daerah/unit kerja sebagai berikut:</p> <p>a. Dinas Daerah;</p> <p>b. Badan;</p> <p>c. Inspektorat;</p> <p>d. Rumah Sakit Umum Daerah;</p> <p>e. Bagian di lingkungan Sekretariat Daerah;</p> <p>f. Kemantren;</p> <p>g. Perusahaan Umum Daerah Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta;</p> <p>h. Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Jogja; dan</p> <p>i. Perseroan Terbatas Jogjatama Vishesha (Perseroda).</p>	<p>Yang ditunjuk</p> <p>Yang ditunjuk</p>
--	---	--	---

	<p>Petugas Lapangan</p>	<p>1 (satu) orang atau lebih sebagai Petugas Lapangan pada setiap perangkat daerah/ unit kerja sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dinas Daerah; b. Badan; c. Inspektorat; d. Rumah Sakit Umum Daerah; e. Bagian di lingkungan Sekretariat Daerah; f. Kemantren; g. Perusahaan Umum Daerah Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta; h. Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Jogja; dan i. Perseroan Terbatas Jogjatama Vishesha (Perseroda). 	<p>Yang ditunjuk</p>
	<p>Tim Teknis</p>	<p>2 (dua) orang staf pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.</p>	<p>Yang ditunjuk</p>

WALIKOTA YOGYAKARTA,



HARYADI SUYUTI