



**WALIKOTA YOGYAKARTA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**KEPUTUSAN WALIKOTA YOGYAKARTA
NOMOR 167 TAHUN 2021**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN UNIT PELAYANAN INFORMASI
DAN KELUHAN KOTA YOGYAKARTA**

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang sederhana, responsif, dan berkualitas, maka perlu dibentuk Tim Pengelolaan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta;
- 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 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 Kota Yogyakarta;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KOTA YOGYAKARTA.

KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.

KEDUA : Tugas dan 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. Operator Perangkat Daerah:

- a). melaksanakan pengelolaan (verifikasi, pendistribusian, dan re-distribusi) terhadap pesan dan keluhan untuk Perangkat Daerah masing-masing yang telah didistribusikan oleh Admin Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan;

- b). menyampaikan respon kepada pengguna layanan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dan melengkapi laporan tindak lanjut;
- c). Melaksanakan pemantauan terhadap penanganan keluhan pada Perangkat Daerah masing-masing; dan
- d). melaksanakan ketugasan sebagai Admin Perangkat Daerah Pengaduan *Jogja Smart Service*.

3. Tim Teknis:

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

- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Walikota.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Walikota ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta.
- KELIMA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 3 Februari 2021

WALIKOTA YOGYAKARTA,



HARYADI SUYUTI

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 167 TAHUN 2021
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN UNIT
 PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN
 KOTA YOGYAKARTA

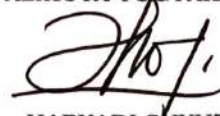
SUSUNAN PERSONALIA TIM PENGELOLAAN UNIT PELAYANAN INFORMASI
 DAN KELUHAN KOTA YOGYAKARTA

NO.	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS/INSTANSI	KETERANGAN
I.	Pembina	Walikota Yogyakarta.	
II.	Pengarah	Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta.	
III.	Bidang Pengelolaan Hotline Service		
	Ketua	Asisten Administrasi Umum Setda Kota Yogyakarta.	
	Sekretaris	1. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. 2. Kepala Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.	
	Anggota	1. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Yogyakarta. 2. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Yogyakarta.	

IV	Pelaksana Operasional	<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. 1 (satu) orang Admin dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.</p> <p>2. 1 (satu) orang untuk Operator pada masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja sebagai berikut:</p> <ul 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. Perumda Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta; h. Perumda Bank Perkreditan Rakyat Bank Jogja; dan i. PT Jogjatama Vishesha (Perseroda). 	
----	-----------------------	--	--

		3. 2 (dua) orang Tim Teknis dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta	
--	--	---	--

WALIKOTA YOGYAKARTA,



HARYADI SUYUTI