



WALIKOTA YOGYAKARTA

---

PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 77 TAHUN 2009

TENTANG

PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN  
PADA UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK)  
KOTA YOGYAKARTA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, maka perlu mengubah pembentukan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dari unit pelaksana teknis pada Kantor Humas dan Informasi menjadi Sekretariat UPIK pada Bagian Humas dan Informasi;
- b. bahwa dalam rangka pelayanan informasi dan keluhan agar lebih efektif, efisien dan responsif perlu mengatur mekanisme pelayanan informasi dan keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan ketentuan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
3. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 1 Tahun 1992 tentang Yogyakarta Berhati Nyaman;
4. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Yogyakarta.

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN PADA UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK) KOTA YOGYAKARTA

### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Yogyakarta.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Yogyakarta.
3. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.
4. Wakil Walikota adalah Wakil Walikota Yogyakarta
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta
7. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan yang selanjutnya disingkat UPIK adalah Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta
8. Admin UPIK adalah administrator Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta
9. Operator UPIK adalah operator pelayanan informasi dan keluhan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit Kerja
10. Etika Pelayanan adalah aturan dan norma-norma yang harus dipatuhi dalam pelaksanaan pelayanan informasi dan keluhan
11. Kelayan adalah masyarakat baik perorangan maupun lembaga yang memberikan informasi dan keluhan dengan menggunakan fasilitas UPIK;
12. Respon adalah jawaban atas permasalahan dan/atau sebagai tindak lanjut berupa pekerjaan fisik yang dilaksanakan oleh Instansi pemberi respon;

### BAB II MAKSUD DAN TUJUAN Pasal 2

- (1) Maksud diberlakukannya Peraturan Walikota ini adalah untuk melaksanakan fungsi pelayanan informasi tentang pelayanan informasi dan keluhan pada UPIK sebagai wujud transparansi informasi.
- (2) Tujuan diberlakukannya Peraturan Walikota ini adalah untuk menjelaskan pembentukan dan susunan organisasi UPIK, serta memberikan panduan dalam menerima, memberikan dan menindaklanjuti informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran dari dan untuk masyarakat.

### BAB III RUANG LINGKUP Pasal 3

Ruang lingkup berlakunya Peraturan Walikota ini adalah pembentukan kelembagaan dan mekanisme pelayanan pada UPIK

BAB IV  
PEMBENTUKAN, KEDUDUKAN, FUNGSI DAN TUGAS  
Bagian Pertama  
Pembentukan

Pasal 4

Membentuk Sekretariat UPIK di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pasal 5

Sekretariat UPIK berkedudukan sebagai unit pelayanan informasi dan keluhan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang merupakan lembaga non struktural dan berada di Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta.

Pasal 6

Sekretariat UPIK mempunyai fungsi pengkoordinasian pelayanan informasi dan keluhan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pasal 7

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Sekretariat UPIK mempunyai tugas :

- a. melayani informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta yang meliputi pernyataan/berita, aduan/komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran baik langsung maupun tidak langsung;
- b. mendistribusikan informasi yang masuk ke Admin UPIK kepada Operator UPIK melalui media/sarana yang tersedia;
- c. menyampaikan tanggapan/jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi/pejabat;
- d. melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian;
- e. melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada Wakil Walikota Yogyakarta melalui Kepala Bagian.

BAB V  
SUSUNAN ORGANISASI

Pasal 8

- (1) Susunan Organisasi Sekretariat UPIK terdiri dari :
  - a. Koordinator
  - b. Sekretaris
  - c. Bidang Pengelolaan Hotline Service
  - d. Bidang Teknis Jaringan dan Perangkat Komputer
  - e. Bidang Pelaksana Operasional
- (2) UPIK dipimpin oleh seorang Koordinator yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta;
- (3) Koordinator melaksanakan koordinasi terhadap pelayanan informasi dan keluhan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang menggunakan sarana UPIK dan berpedoman pada ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;

- (4) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Koordinator;
- (5) Bidang-Bidang dipimpin oleh seorang Ketua Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Koordinator;
- (6) Penjabaran tugas masing-masing unsur organisasi diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota;
- (7) Bagan Organisasi Sekretariat UPIK sebagaimana tersebut dalam Lampiran I.

BAB VI  
LAYANAN INFORMASI  
Bagian Pertama  
Media Layanan Informasi  
Pasal 9

Media layanan informasi UPIK dalam melaksanakan pelayanan informasi dan keluhan pada masyarakat melalui :

1. Telepon dan faksimile dengan Nomor 0274-555242
2. Short Message Service (SMS) dengan Nomor 08122780001 atau 2740
3. Internet dengan website : <http://upik.jogjakota.go.id>
4. E-mail dengan alamat : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)
5. Langsung/tatap muka dengan Admin UPIK
6. Surat atau faxcimile dengan nomor 0274 – 555241 kepada Pemerintah Kota melalui Admin UPIK

Bagian Kedua  
Jenis Informasi  
Pasal 10

Jenis informasi masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat dapat berupa informasi, kritik/keluhan, pertanyaan dan usulan/saran.

Bagian Ketiga  
Etika Dalam Memberikan Pelayanan  
Pasal 11

Admin dan Operator UPIK dalam memberikan pelayanan informasi dan keluhan harus mematuhi etika sebagai berikut :

- a. memberikan layanan dengan santun, akurat dan cepat sesuai jenis informasi yang disampaikan masyarakat;
- b. bersikap netral;
- c. menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan;
- d. menjaga harkat dan martabat Pemerintah Kota Yogyakarta;
- e. tidak menggunakan informasi keluhan maupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dalam bentuk apapun;
- f. tidak mengubah isi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan publik;

Bagian Keempat  
Mekanisme Pelayanan Informasi  
Pasal 12

- (1) Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan informasi dan keluhan baik dengan telepon dan langsung/ tatap muka dilaksanakan dengan :
  - a. Admin UPIK menerima kelayan, menanyakan identitas dan keperluannya;
  - b. Admin UPIK membukakan tampilan/form layanan dalam website UPIK untuk diisi identitas dan substansi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan;
  - c. Admin UPIK memeriksa kebenarannya dan segera memindahkan isian form layanan ke database (admin UPIK);
  - d. Admin UPIK memberikan respon langsung jika mengetahui jawabannya, jika tidak mengetahui segera memberikan informasi kepada kelayan bahwa informasi yang disampaikan akan di koordinasikan dan diteruskan ke SKPD/unit kerja terkait;
  - e. memberikan informasi perkiraan waktu bagi kelayan atas jawaban dari SKPD/unit kerja terkait;
  - f. Operator UPIK segera mengirimkan respon kepada kelayan.
  
- (2) Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan melalui *SMS (Short Message Service)*, *internet dengan Website*, *E-mail* dan *Faxcimile* dengan nomor 0274-555242 dilaksanakan dengan :
  - a. Admin UPIK membuka aplikasi UPIK, memverifikasi pesan dan memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan;
  - b. Admin UPIK segera menyampaikan informasi kepada instansi terkait atas informasi yang memerlukan respon/koordinasi dari instansi terkait;
  - c. Operator UPIK segera merespon kelayan sesuai pesan dengan alamat.
  
- (3) Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan melalui *surat atau faxcimile* dengan nomor 0274 - 555241 dilaksanakan dengan :
  - a. Admin UPIK menerima surat atau faxcimile, memverifikasi pesan dan memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan ke database;
  - b. Operator UPIK segera menyampaikan informasi kepada Instansi terkait atas informasi yang memerlukan koordinasi/respon;
  - c. Admin UPIK mengingatkan Instansi terkait agar segera memberikan respon;
  - d. Operator UPIK segera mengirimkan respon kepada kelayan sesuai alamat.
  
- (4) Alur kerja mekanisme pelayanan informasi dan keluhan adalah sebagaimana tersebut dalam Lampiran II.

Bagian Kelima  
Pelayanan UPIK di Luar Jam Kerja  
Pasal 13

- (1) Untuk pelayanan UPIK di luar jam kerja, Admin UPIK segera menyampaikan informasi kepada Kepala SKPD/Unit Kerja melalui nomor telepon pribadi/handphone Kepala SKPD dan menyertakan nomor telepon kelayan;
- (2) Kepala SKPD/Unit Kerja wajib merespon pesan yang masuk dan menyampaikan kepada kelayan.

Bagian Keenam  
Batas Waktu Pemberian Respon  
Pasal 14

- (1) Batas waktu bagi Admin UPIK untuk meneruskan informasi yang berupa berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan usul/saran kepada SKPD/Unit Kerja/Instansi terkait adalah dalam waktu 1 kali 24 jam;
- (2) Batas waktu bagi Operator UPIK SKPD/Unit Kerja untuk memberikan respon atas berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan usul/saran terhadap instansinya adalah dalam waktu 2 kali 24 jam sejak informasi diterima;
- (3) Untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD maka batas waktu untuk melakukan respon terhadap informasi hasil koordinasi tindak lanjut adalah 6 kali 24 jam sejak informasi diterima.

Bagian Ketujuh  
Tanggung Jawab  
Pasal 15

- (1) Tanggung jawab Admin UPIK adalah menerima informasi (pertanyaan, keluhan, berita dan usul/saran), memverifikasi, mendistribusikan dan mengingatkan instansi terkait untuk segera memberikan respon atas informasi yang membutuhkan koordinasi Instansi terkait kepada SKPD/Unit Kerja;
- (2) Tanggung jawab Operator UPIK adalah menerima informasi (pertanyaan, keluhan, berita dan usul/saran) dan memberikan respon/jawab kepada kelayan dalam waktu yang telah ditentukan baik secara langsung maupun melalui media UPIK;
- (3) Kepala SKPD/Unit Kerja bertanggung jawab atas respon/ jawaban/ tanggapan yang diberikan atas informasi dari kelayan.

BAB VI  
KEPEGAWAIAN

Pasal 16

- (1) Susunan personalia pengelola UPIK ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (2) Ketentuan kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Untuk mendukung kinerja UPIK, Koordinator, dan unsur-unsur didalamnya dapat diberikan tunjangan sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

BAB VII  
UPIK KECAMATAN  
Bagian Pertama  
Layanan UPIK Kecamatan

Pasal 17

- (1) Dalam meningkatkan pelayanan informasi dan keluhan, Kecamatan selain selaku Operator UPIK SKPD/Unit Kerja diwajibkan untuk membentuk UPIK Kecamatan yang melayani informasi dan keluhan masyarakat di wilayah Kecamatan.

(2) Pengaturan UPIK Kecamatan akan diatur dengan Peraturan Walikota tersendiri.

**BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 18**

Dengan berlakunya Peraturan Walikota ini, maka Keputusan Walikota Nomor 86 Tahun 2003 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

**Pasal 19**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal

WALIKOTA YOGYAKARTA

H. HERRY ZUDIANTO

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA

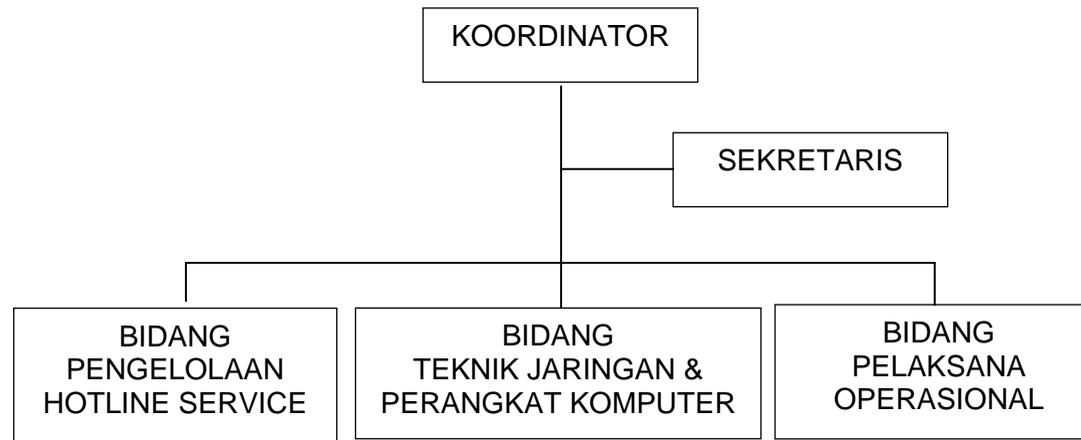
H. RAPINGUN

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2009 NOMOR

LAMPIRAN I : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
NOMOR :  
TANGGAL :

---

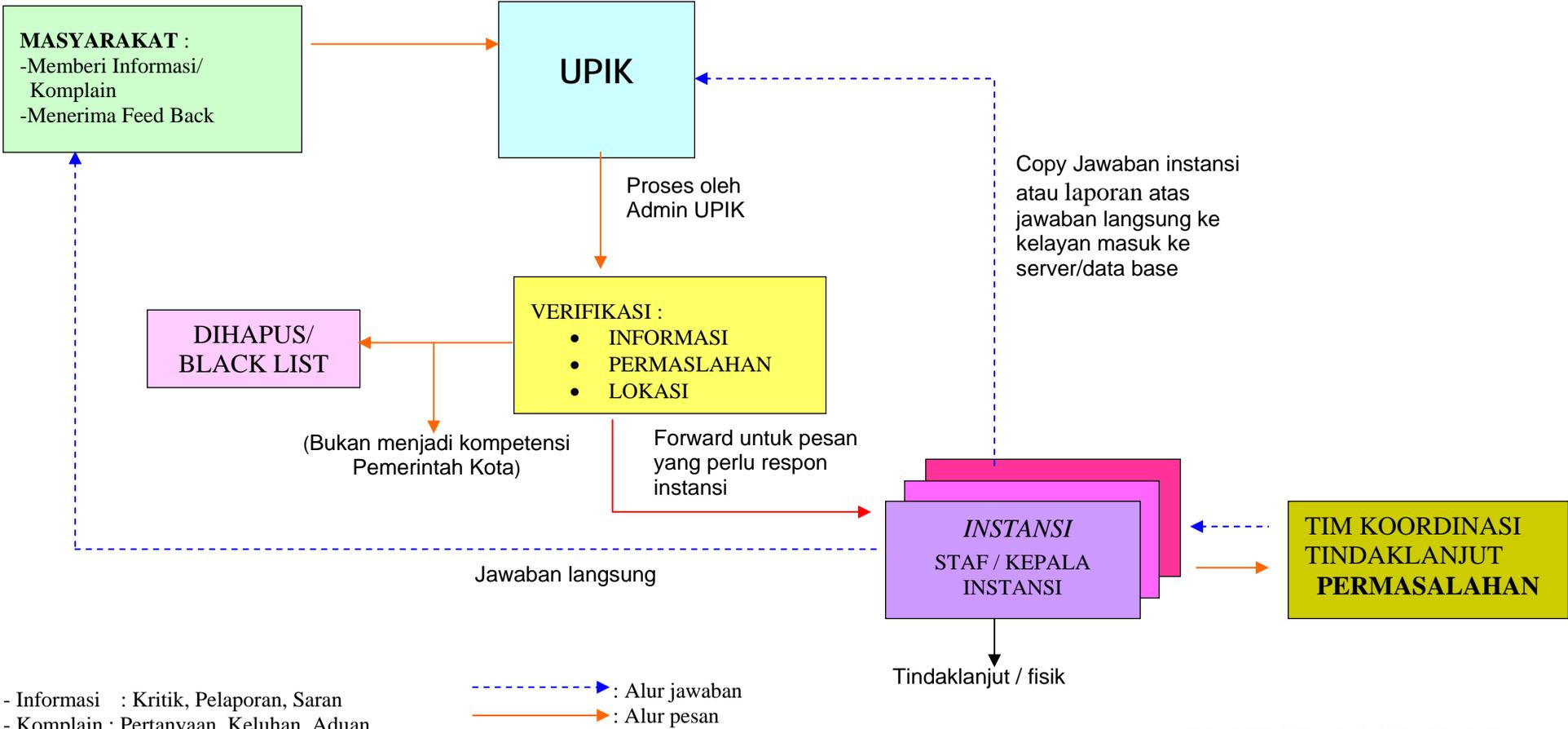
BAGAN SUSUNAN ORGANISASI  
SEKRETARIAT UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN



WALIKOTA YOGYAKARTA

H. HERRY ZUDIANTO

**MEKANISME PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN**



WALIKOTA YOGYAKARTA

H. HERRY ZUDIANTO