



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN PENGHUBUNG DAERAH

ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦏꦼꦢꦼꦫꦏꦼꦩꦼꦩꦼꦂꦏꦸꦁꦢꦼꦫꦒ

Jalan Diponegoro No. 52 Menteng Jakarta Pusat, Telp. (021) 31938108, 3142545, Fax. (021) 3907508  
Web site: [www.kaperda.jogjaprov.go.id](http://www.kaperda.jogjaprov.go.id), e-mail: [kaperda@jogjaprov.go.id](mailto:kaperda@jogjaprov.go.id) Kode Pos 10310

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 014/00080

TENTANG  
PENUNJUKAN PEJABAT LAYANAN PENGADUAN DAN LAYANAN INFORMASI SERTA  
PETUGAS PENERIMA PENGADUAN DAN PENERIMA LAYANAN INFORMASI

KEPALA BADAN PENGHUBUNG DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- Menimbang** :
1. Bahwa dalam rangka mewujudkan dan mendukung pelaksanaan pelayanan prima maka keterbukaan dan layanan informasi yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Badan Penghubung Daerah Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melaksanakan reformasi di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
  2. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan informasi masyarakat di Badan Penghubung Daerah Pemda DIY dilaksanakan melalui media online dan offline.
  3. Bahwa agar pelayanan pengaduan dan pelayanan informasi dapat terlaksana dengan baik, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan dan Pelayanan Informasi Masyarakat.
- Mengingat** :
- 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - 2) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
  - 3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Keterbukaan Informasi;
  - 5) Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Pelayanan Publik;
  - 6) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  - 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
  - 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

Memperhatikan :

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- Kesatu : Membentuk Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Layanan Informasi Badan Penghubung Daerah DIY Tahun 2018 dengan susunan sebagaimana terlampir.
- Kedua : Tim Penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Layanan Informasi bertugas terhitung sejak 1 Januari 2021 sampai dengan 31 Desember 2021.
- Ketiga : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan ketentuan segala sesuatu akan dirubah dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya, apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan di dala, penetapannya.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 7 Januari 2021



J. NIP. 197012131997032005

Lampiran  
Keputusan Kepala Badan Penghubung Daerah DIY  
Nomor : 014/00080  
Tanggal : 31 Desember 2020  
Tentang : Penunjukan Pejabat Layanan Pengaduan  
dan Layanan Informasi serta Petugas Penerima  
Pengaduan dan Penerima Layanan Informasi

#### A. Pendahuluan

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga Negara yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan dan inovasi terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, dan akhirnya masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Meski demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik mensyaratkan peran serta masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan, pengawasan, monitoring dan evaluasi.

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik, sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Sistem penanganan pengaduan selain sebagai penyalur kepentingan masyarakat juga memiliki aspek pemberdayaan. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar. Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada Negara untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah (*demand driven reform*) melalui penjatuhan sanksi terhadap pejabat yang dilaporkan atau memperbaiki kebijakan yang dinilai bermasalah.

Untuk mendukung prinsip tersebut dibentuk tim pelayanan pengaduan dan pelayanan informasi masyarakat dengan tujuan agar:

1. Menyediakan layanan penyampaian keluhan dan layanan penyampaian informasi multi kanal (baik offline dan online) secara sistematis, kolaboratif dan terukur.
2. Memberikan kemudahan pada masyarakat umum untuk menyampaikan aspirasi (keluhan dan/atau saran), maupun kemudahan dalam mendapatkan akses informasi terkait Pemerintah Daerah DIY terkait penyediaan layanan publik.
3. Meraih supremasi layanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Sebagai salah satu kanal informasi pemerintah untuk mendapatkan *feedback* dari masyarakat.
5. Sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik.

#### B. KETUGASAN

##### a. Pejabat layanan

1. Menginformasikan pengaduan dan layanan informasi kepada Kepala Badan Penghubung Daerah DIY untuk ditindaklanjuti;
2. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan dan juga untuk segera menindaklanjuti layanan informasi yang dibutuhkan;
3. Menjawab pengaduan dan layanan informasi pada organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
4. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan dan pelayanan informasi kepada Kepala Badan Penghubung Daerah DIY

b. Petugas Penerima layanan Informasi:

1. Menyalurkan pengaduan dan layanan informasi kepada pejabat layanan pengaduan dan layanan informasi pada Badan Penghubung Daerah DIY;
2. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Badan Penghubung Daerah DIY;
3. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan dan layanan informasi secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima serta informasi yang dibutuhkan, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
4. Menyalurkan pengaduan dan layanan informasi kepada pejabat pelayanan pengaduan dan pejabat pelayanan informasi untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan dan layanan informasi yang diterima tidak sesuai dengan kewenangan.

C. Kode Etik Pelaksanaan Layanan

1. Petugas Layanan Pengaduan dan Layanan Informasi harus berperilaku:
  - a. Adil dan tidak diskriminatif
  - b. Bersikap cermat, santun, dan ramah
  - c. Tegas, handal, cepat, dan tepat;
  - d. Profesional;
  - e. Tidak mempersulit;
  - f. Tidak melakukan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN);
  - g. Tidak melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
  - h. Membuka diri, bersikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari penerima manfaat lainnya.
2. Sanksi
  - a. Sanksi Moral
    - 1) Permohonan maaf secara lisan;
    - 2) Permohonan maaf secara tertulis;
    - 3) Pernyataan penyesalan.
  - b. Sanksi Administratif
    - 1) Teguran lisan;
    - 2) Teguran tertulis;
    - 3) Pemberhentian secara sepihak;
    - 4) Sanksi administratif lainnya sesuai dengan aturan Disiplin PNS yang berlaku.
3. Pemberian Penghargaan  
Penghargaan diberikan kepada pegawai berprestasi setiap akhir tahun.

D. Nama Tim Pejabat dan Petugas Meja Layanan Aduan/Layanan Informasi

No	Nama	Jabatan/Kedudukan
1.	Nugrohoningsih, SIP	Pengarah
2.	Erm Kuswandari, SE.,MSE	Ketua
3.	Linda Sudeni, SH	Sekretaris
4.	Rezqi Cindra Kasih,S.STP.,M.Ec.Dev	Pejabat Layanan Informasi
5.	Jemi Hendri Sugito	Pejabat Layanan Pengaduan
6.	Ahmad Murdiyanto	Petugas Layanan Informasi
7.	Bayu Aji Purnomo	Petugas Layanan Pengaduan