



PEMERINTAH KOTA MALANG  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Mayjen Sungkono (Perkantoran Terpadu Gedung A Lt 4) • Telp/Faks: (0341) 751550  
Website: <http://www.malangkota.go.id> • E-mail: [kominfo@malangkota.go.id](mailto:kominfo@malangkota.go.id)

**MALANG**

Kode Pos 65132

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA MALANG**

**NOMOR : 188.46/ 57 /35.73.311/2019**

**TENTANG**

**TIM PELAKSANA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN  
INFORMASI PUBLIK PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DAN  
BADAN USAHA MILIK DAERAH DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA MALANG**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah (organisasi penyelenggara pelayanan publik) berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pemerintah Daerah wajib melaksanakan pengelolaan informasi publik;
- c. bahwa organisasi perangkat daerah Pemerintah Kota Malang senantiasa dituntut untuk meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan lingkungan yang sangat cepat serta mampu berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dengan publiknya melalui proses komunikasi yang baik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang tentang Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Publik pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016

- tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah;
  10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
  11. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : TIM PELAKSANA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI PUBLIK PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DAN BADAN USAHA MILIK DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MALANG

KESATU : Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Publik pada Organisasi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Anggota Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU berasal dari unsur seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang (Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan, Kecamatan, Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Pejabat Fungsional) serta merupakan petugas yang menangani pengaduan masyarakat, mengelola informasi, dan media sosial.

KETIGA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU sebagai berikut:

- a. melaksanakan kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat, informasi publik, dan media sosial instansi;
- b. mengumpulkan, mengolah, dan mengompilasi bahan dan data di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah masing-masing menjadi bahan informasi publik;
- c. menyediakan dan melakukan pemutakhiran informasi untuk diakses oleh masyarakat;
- d. menjamin ketersediaan dan akselerasi penanganan pengaduan masyarakat dan layanan informasi secara cepat, tepat, berkualitas dengan mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan prima;
- e. pengentrian data, memuat berita dan informasi, penatausahaan informasi, serta mengelola website dan media sosial;
- f. mengoordinasikan dan mengonsolidasikan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan informasi publik;
- g. menyimpan dan mendokumentasikan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan informasi publik;
- h. melaksanakan rapat koordinasi pelayanan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi publik, serta

rapat kerja secara berkala dan/atau sesuai dengan kebutuhan;

- i. mengunggah informasi yang berkaitan dengan OPD serta menanggapi atau menjawab komentar, pendapat, masukan, dan saran masyarakat;
  - j. menganalisis dan menyarikan seluruh masukan masyarakat (*wisdom of the crowd*) sebagai umpan balik bagi pembuatan/perbaikan kebijakan;
  - k. memberikan rekomendasi tindak lanjut kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan masukan dan aspirasi masyarakat;
- l. selain tugas sebagaimana dimaksud pada huruf a sampai dengan huruf k, anggota Tim dari unsur sekretariat DPRD bertugas untuk:
1. menyampaikan, meminta, mengelola, menyimpan informasi dan dokumentasi dari DPRD sesuai peraturan perundang-undangan; dan
  2. mengoordinasikan informasi dan dokumentasi kepada DPRD untuk menetapkan informasi dan dokumentasi yang dapat diakses oleh publik.

**KEEMPAT** : Dalam pelaksanaan tugasnya, Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU senantiasa berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan bertanggungjawab kepada Wali Kota Malang melalui Sekretaris Daerah.

**KELIMA** : Membebaskan biaya pelaksanaan Tugas sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Malang.

**KEENAM** : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang  
Pada tanggal : 22 Januari 2019



**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA MALANG,**

**ZULKIELI AMRIZAL, S.Sos.,M.Si**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP. 19710128 199703 1 004**

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
dan Informatika Kota Malang  
Nomor : 188.46/57 /35.73.311/2019  
Tanggal : 22 Januari 2019

**SUSUNAN KEANGGOTAAN**  
**TIM PELAKSANA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN**  
**INFORMASI PUBLIK PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DAN**  
**BADAN USAHA MILIK DAERAH DI LINGKUNGAN**  
**PEMERINTAH KOTA MALANG**

**I. Tim Pengarah**

Ketua : Wali Kota Malang  
Wakil Ketua : Wakil Wali Kota Malang  
Sekretaris : Sekretaris Daerah Kota Malang  
Anggota : 1. Asisten Perekonomian  
2. Staf Ahli Pembangunan, Kesejahteraan Rakyat dan  
Sumber Daya Manusia


**II. Tim Pelaksana**

Ketua : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang  
Wakil Ketua : Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kota Malang  
Sekretaris : Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Bidang  
Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota  
Malang  
Anggota : 1. Unsur Inspektorat Kota Malang  
2. Unsur Sekretariat DPRD Kota Malang;  
3. Unsur Badan Perencanaan Penelitian dan  
Pengembangan Kota Malang;  
4. Unsur Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang;  
5. Unsur Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota  
Malang;  
6. Unsur Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah  
Kota Malang;

7. Unsur Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Malang;
8. Unsur Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang;
9. Unsur Dinas Pendidikan Kota Malang;
10. Unsur Dinas Kesehatan Kota Malang;
11. Unsur Dinas Tenaga Kerja Kota Malang;
12. Unsur Dinas Sosial Kota Malang;
13. Unsur Dinas Perhubungan Kota Malang;
14. Unsur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang;
15. Unsur Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Malang;
16. Unsur Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang;
17. Unsur Dinas Perdagangan Kota Malang;
18. Unsur Dinas Perindustrian Kota Malang;
19. Unsur Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Malang;
20. Unsur Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Malang;
21. Unsur Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang;
22. Unsur Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Malang;
23. Unsur Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang;
24. Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Malang;
25. Unsur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang;
26. Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang;
27. Unsur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang;
28. Unsur Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang;
29. Unsur Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Malang;

30. Unsur Kecamatan Klojen Kota Malang;
31. Unsur Kecamatan Lowokwaru Kota Malang;
32. Unsur Kecamatan Kedungkandang Kota Malang;
33. Unsur Kecamatan Sukun Kota Malang;
34. Unsur Kecamatan Blimbing Kota Malang;
35. Unsur Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang;
36. Unsur Perusahaan Daerah Rumah Pemotongan Hewan Kota Malang;
37. Unsur Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha Kota Malang.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA MALANG,**



**ZULKIFLI AMRIZAL, S.Sos.,M.Si**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP. 19710128 199703 1 004**