



WALI KOTA KENDARI

KEPUTUSAN WALI KOTA KENDARI

NOMOR 933 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SATUAN TUGAS LAYANAN PANGGILAN DARURAT CALL CENTER 112 KOTA KENDARI

WALI KOTA KENDARI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat respon terhadap laporan serta pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Tim Satuan Tugas Layanan Panggilan Darurat Call Center 112 Kota Kendari;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Wali Kota.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
11. Peraturan Wali Kota Kendari Nomor 32 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Berita Daerah Kota Kendari Tahun 2022 Nomor 32).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Satuan Tugas Layanan Panggilan Darurat Call Center 112 Kota Kendari dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Satuan Tugas sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pengarah

Mengarahkan layanan pengaduan masyarakat melalui Call Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari untuk ditangani cepat dan bertanggung jawab dalam menindaklanjuti seluruh pengaduan yang masuk;

2. Wakil Pengarah

- a. melaksanakan arahan strategis dari Pengarah dalam penanganan pengaduan;
- b. memastikan seluruh prosedur layanan Call Center 112 sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan;
- c. memastikan rekaman, laporan pengaduan, dan dokumentasi tersimpan rapi dan digunakan sebagai bahan evaluasi;
- d. memberikan masukan perbaikan sistem berdasarkan temuan lapangan.

3. Penanggung Jawab

- a. mengkoordinir pelaksanaan layanan pengaduan melalui Call Center;
- b. mengevaluasi pelaksanaan pelayanan pengaduan.

4. Koordinator

- a. melakukan koordinasi dengan kepala Perangkat Daerah terkait untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target instansi pengaduan terlihat lamban;
- b. menginformasikan pengaduan masyarakat kepada Perangkat Daerah terkait; dan
- c. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina / Penanggung Jawab.

5. Wakil Koordinator

- a. menyiapkan rangkuman laporan bulanan berdasarkan pengaduan yang masuk dan tindaklanjutnya; dan
- b. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala, meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, serta tindak lanjut dari masing-masing Perangkat Daerah.

6. Anggota

- a. melaksanakan tugas terkait pengelolaan dan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab;
- b. melakukan verifikasi dan menyalurkan pengaduan kepada masing-masing Perangkat Daerah berdasarkan kategori pengaduan; dan
- c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan oleh masing-masing Perangkat Daerah.

KETIGA : Kepala Organisasi Perangkat Daerah bertanggung jawab untuk memberikan jawaban terhadap semua jenis pengaduan yang masuk, sesuai dengan kewenangan masing-masing.

KEEMPAT : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya akan dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kendari
pada tanggal 7 - 7 2025

PARAF KOORDINASI		
NO	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Asa. Adm. Umum	41
2	Kadis. Kominfo	17
3	Plt. Kabag Hukum	8
4		



LAMPIRAN KEPUTUSAN WALI KOTA KENDARI**NOMOR : 933 TAHUN 2025****TANGGAL : 7 - 7 2025****TENTANG : PEMBENTUKAN TIM SATUAN TUGAS LAYANAN
PANGGILAN DARURAT CALL CENTER 112 KOTA
KENDARI****SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SATUAN TUGAS LAYANAN
PANGGILAN DARURAT CALL CENTER 112 KOTA KENDARI**

NO	OPD / INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Wali Kota Kendari	Pengarah
2.	Wakil Wali Kota Kendari	Wakil Pengarah
3.	Sekretaris Daerah Kota Kendari	Penanggung Jawab
4.	Asisten Administrasi Umum Setda Kota Kendari	Koordinator
5.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari	Wakil Koordinator
6.	Inspektorat Daerah Kota Kendari	Anggota
7.	Dinas Kesehatan Kota Kendari	Anggota
8.	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Kendari	Anggota
9.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kota Kendari	Anggota
10.	Dinas Sosial Kota Kendari	Anggota
11.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Kendari	Anggota
12.	Dinas Perhubungan Kota Kendari	Anggota
13.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Kendari	Anggota
14.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Kendari	Anggota
15.	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Kendari	Anggota
16.	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari	Anggota
17.	RSUD Antero Hamra Kota Kendari	Anggota
18.	Kejaksaan Negeri Kota Kendari	Anggota
19.	Dandim Kota Kendari	Anggota
20.	Polresta Kota Kendari	Anggota
21.	Badan Narkotika Nasional Kota Kendari	Anggota
22.	Badan SAR Nasional Kota Kendari	Anggota
23.	PT. PLN (Persero) Area Kendari	Anggota

PARAF KOORDINASI		
NO	INSTANSI / UNIT KERJA	PARAF
1	Ass. Adm Umum	
2	Kadis Kominfo	
3	Plt. Kabag Hukum	
4		

WALI KOTA KENDARI**SISKA KARINA IMRAN**