



## WALIKOTA PALEMBANG

### PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG

NOMOR 27 TAHUN 2014

TENTANG

PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PALEMBANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, keluhan, saran dan masukan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik secara mudah, cepat dan tepat, perlu dibentuk suatu Unit Layanan Pengaduan Masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Palembang tentang Pembentukan Unit Layanan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Palembang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Prima;
9. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kota Palembang (Lembaran Daerah Kota Palembang Tahun 2008 Nomor 6).

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG TENTANG PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA PALEMBANG.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Palembang;
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Palembang;
3. Walikota adalah Walikota Palembang;
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah SKPD dilingkungan Pemerintah Kota Palembang;
5. Unit Layanan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Palembang yang selanjutnya disebut ULPM adalah Unit kerja non struktural yang melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Palembang;

- 6. Layanan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Palembang adalah kegiatan untuk menjawab pengaduan, keluhan, saran dan masukan masyarakat baik yang diterima melalui SMS, e-mail, surat tertulis dan pengaduan melalui media cetak serta media elektronik lainnya yang prosesnya dimulai dari diterimanya pengaduan oleh unit layanan pengaduan masyarakat Kota Palembang;
- 7. Satuan Tugas yang selanjutnya disebut Satgas adalah kelompok kerja yang dibentuk oleh masing-masing SKPD untuk menghimpun, menampung dan mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.
- 8. Masyarakat adalah masyarakat baik perorangan maupun lembaga yang menyampaikan pengaduan keluhan, saran dan masukan dengan menggunakan fasilitas Unit Layanan Pengaduan Masyarakat yang menyampaikan pengaduan terhadap kinerja yang dilaksanakan oleh SKPD di Jajaran Pemerintah Kota Palembang;
- 9. Respon adalah jawaban atas permasalahan dan/atau sebagai tindak lanjut layanan yang dilaksanakan oleh SKPD.

**BAB II  
PEMBENTUKAN**

**Pasal 2**

Dengan Peraturan Walikota ini, dibentuk Unit Layanan Pengaduan Masyarakat.

**BAB III  
MAKSUD DAN TUJUAN**

**Pasal 3**

ULPM dibentuk dengan maksud sebagai wadah untuk menampung, mengolah dan memfasilitasi tindak lanjut pengaduan, keluhan, saran dan masukan dari masyarakat terhadap penyelenggaraan Pemerintah Kota Palembang.

**Pasal 4**

ULPM dibentuk dengan tujuan:

- a. membuat proses pengaduan masyarakat menjadi lebih mudah, terpadu, efektif dan efisien;
- b. meningkatkan efisiensi dan efektifitas tugas dan fungsi SKPD dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi;
- c. meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan pada masyarakat;
- d. menunjang program pemerintah dalam meningkatkan pelayanan prima;
- e. meningkatkan proses pelayanan prima dilakukan oleh aparatur yang profesional.

### BAB III KEDUDUKAN, RUANG LINGKUP DAN TUGAS ULPM

#### Pasal 5

ULPM merupakan unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota yang bersifat non struktural yang khusus menangani proses pelayanan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota yang dikoordinasikan dan melekat pada Bagian Hukum dan HAM Sekretariat Daerah Kota Palembang.

#### Pasal 6

Ruang Lingkup pelaksanaan tugas ULPM meliputi pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang menggunakan media cetak maupun elektronik atas penyelenggaraan urusan Pemerintahan terutama pada sektor pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kota Palembang.

#### Pasal 7

ULPM dipimpin pejabat yang ditunjuk oleh Walikota.

#### Pasal 8

ULPM mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. melayani pengaduan, keluhan, saran dan masukan yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kota Palembang;
- b. membuat laporan mengenai proses dan hasil layanan pengaduan kepada walikota melalui sekretaris daerah dan laporan mengenai pelaksanaan tugas ULPM kepada pejabat yang mengangkatnya;
- c. melaksanakan layanan pengaduan masyarakat baik dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui layanan pengaduan secara elektronik, secara tertulis langsung dan atau tidak langsung;
- d. mendistribusikan pengaduan yang masuk ke ULPM kepada operator unit layanan pengaduan masyarakat melalui media/sarana yang tersedia;
- e. melakukan inventarisasi;
- f. melaksanakan penyebarluasan strategi, kebijakan, standar, sistem dan prosedur layanan pengaduan;
- g. melaksanakan koordinasi dengan komisi *Ombudsman* mengenai advokasi bidang pengaduan;
- h. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap seluruh pelayanan pengaduan masyarakat;
- i. memantau respon yang diberikan oleh SKPD teknis terhadap pengaduan yang disampaikan oleh inspektorat;
- j. menyiapkan dan menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota;

- k. melaksanakan bimbingan teknis dan pembinaan sumber daya manusia bidang pengaduan;
- l. mengembangkan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan Pengaduan; dan
- m. melaporkan hasil kegiatan ULPM secara berkala Kepada Walikota.

#### BAB IV ORGANISASI

##### Pasal 9

- (1) Susunan Organisasi ULPM terdiri dari :
  - a. Kepala;
  - b. Sekretariat;
  - c. 3 (tiga) Bidang meliputi:
    - 1. Bidang pengelolaan hotline service;
    - 2. Bidang pengelolaan pengaduan secara langsung;
    - 3. Bidang teknis jaringan dan perangkat komputer.
  - d. Satuan Tugas pada masing-masing SKPD.
- (2) Bagan struktur organisasi ULPM sebagaimana tersebut dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (3) Penjabaran tugas masing-masing unsur organisasi diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

##### Pasal 10

- (1) Kepala ULPM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, mempunyai tugas:
  - a. memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan ULPM;
  - b. menugaskan pejabat ULPM yang berwenang menyelesaikan layanan pengaduan masyarakat oleh Satgas pengaduan;
  - c. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan layanan pengaduan masyarakat;
  - d. membuat laporan secara periodik atas hasil pelaksanaan layanan pengaduan yang dilaksanakan oleh ULPM kepada Walikota.

##### Pasal 11

- (1) Sekretariat ULPM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b, di pimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala ULPM.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas :
  - a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas masing-masing Bidang dan Satgas;

- b. melaksanakan pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, dan rumah tangga;
- c. melaksanakan fungsi ketatausahaan;
- d. menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana kantor;
- e. menyiapkan dokumen yang dibutuhkan bidang dan satuan tugas;
- f. menyediakan dan mengelola sistem informasi yang digunakan dalam pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat;
- g. mensosialisasikan kebijakan dan kegiatan layanan pengaduan masyarakat; dan
- h. menerima dan mengkoordinasikan pengaduan dan sanggahan yang disampaikan oleh masyarakat;
- i. menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas ULPM kepada Walikota Palembang melalui Kepala Bagian Hukum dan HAM.

#### Pasal 12

- (1) Susunan keanggotaan masing-masing bidang dan satuan tugas berjumlah sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang dan dapat ditambah sesuai dengan kompleksitas pengaduan;
- (2) Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
  - a. Menindaklanjuti pengaduan, keluhan, saran, dan masukan baik secara online, maupun langsung;
  - b. mengkonfirmasi pengaduan yang masuk dengan satuan kerja perangkat daerah teknis;
  - c. menyiapkan dokumen sehubungan tindak lanjut pengaduan masyarakat;
  - d. membuat tanggapan terhadap pengaduan masyarakat;
  - e. menjawab pengaduan masyarakat;
  - f. menyimpan dokumen asli pengaduan masyarakat;
  - g. mendistribusikan pengaduan yang masuk ke Satuan Tugas pada masing-masing SKPD;
  - h. memfasilitasi penerapan sistem informasi teknologi pada masing-masing Satuan Tugas yang ada di SKPD;
  - i. melakukan pemeliharaan dan pengembangan jaringan dan perangkat komputer;
  - j. membuat laporan mengenai proses dan hasil pengaduan masyarakat kepada Kepala ULPM.

#### Pasal 13

- (1) Pada masing masing SKPD dapat dibentuk Satuan Tugas yang mempunyai tugas dan fungsi menghimpun pengaduan masyarakat yang ditujukan langsung ke SKPD masing-masing untuk ditindaklanjuti dan/atau dilaporkan dan dikoordinasikan kepada ULPM.

- (2) Susunan keanggotaan Satuan Tugas pada masing-masing SKPD ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

## BAB V PENGANGKATAN PERANGKAT ULPM

### Pasal 14

- (1) Pengangkatan perangkat ULPM ditetapkan dengan Keputusan Walikota berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
- (2) Dalam melaksanakan tugasnya, ULPM dapat dibantu oleh tenaga ahli, sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.

### Pasal 15

Perangkat ULPM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, diberikan insentif yang besarnya disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah dan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

## BAB VI PEMBIAYAAN

### Pasal 16

Seluruh biaya yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan tugas ULPM dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Palembang.

## BAB VII TATA KERJA

### Pasal 17

- (1) ULPM wajib berkoordinasi dan menjalin hubungan kerja dengan SKPD di lingkungan Pemerintah Kota.
- (2) Hubungan kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. menyampaikan tembusan laporan secara periodik tentang perkembangan pelaksanaan layanan pengaduan;
  - b. mengadakan konsultasi secara periodik atau sesuai dengan kebutuhan dalam rangka penyesuaian persoalan yang dihadapi dalam proses layanan pengaduan;
  - c. meminta bahan dan petunjuk kepada SKPD dalam penyusunan jawaban pengaduan masyarakat.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Prosedur, mekanisme kerja dan hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Walikota ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Walikota.

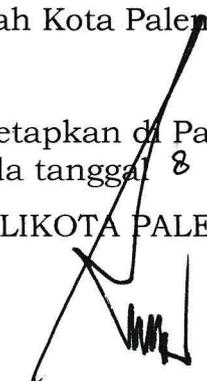
Pasal 19

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal 8 Mei 2014

WALIKOTA PALEMBANG,

  
ROMI HERTON

Diundangkan di Palembang  
pada tanggal 8-5-2014

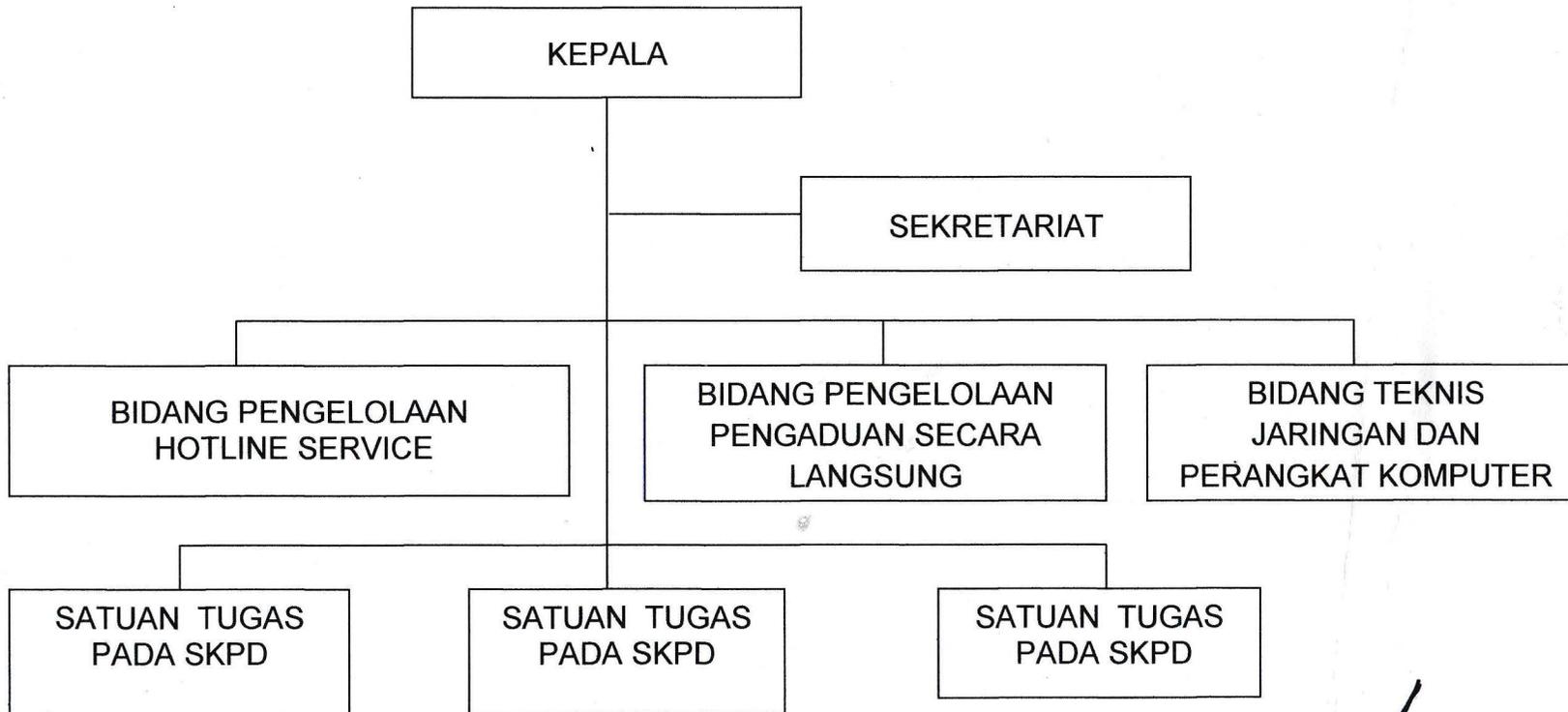
SEKRETARIS DAERAH  
KOTA PALEMBANG,

  
UCOK HIDAYAT

BERITA DAERAH KOTA PALEMBANG TAHUN 2014 NOMOR

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG  
NOMOR 27 TAHUN 2019  
TENTANG PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



WALIKOTA PALEMBANG,

ROMI HERTON