



## WALIKOTA SURAKARTA

### PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA

NOMOR **25** TAHUN 2013

TENTANG

UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA  
PADA PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG ESA

WALIKOTA SURAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa guna mewujudkan pemerintahan yang baik, terbuka dan akuntabel diperlukan keterbukaan informasi publik yang merupakan sarana untuk mengoptimalkan partisipasi dan pengawasan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik (*good governance* dan *good corporate governance*), serta untuk merespon pengaduan masyarakat diperlukan suatu wadah guna menangani pengaduan dan ketidakpuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu untuk menetapkan Peraturan Walikota tentang Unit Layanan Aduan Surakarta Pada Pemerintah Kota Surakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. 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 . . .

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);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 4 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Urusan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2008 Nomor 4);
9. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2008 Nomor 6), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 17);

MEMUTUSKAN: . . .



MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA PADA PEMERINTAH KOTA SURAKARTA.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Walikota adalah Walikota Surakarta;
2. Badan Publik adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
3. Pengaduan Masyarakat adalah pemberitahuan dari masyarakat penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan dan/atau pemberitahuan dari masyarakat penerima pelayanan berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun kepada Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Unit Layanan Aduan Surakarta yang selanjutnya disingkat ULAS adalah unit organisasi pemerintah non-struktural yang melaksanakan layanan pengaduan masyarakat.
5. Masyarakat adalah orang perseorangan, atau kelompok orang atau badan;
6. Pelapor adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)
7. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan, dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.

BAB II  
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud pembentukan ULAS adalah:

- a. untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari penyalahgunaan wewenang, dan perilaku pejabat publik;
- b. untuk menyediakan wadah bagi masyarakat guna menyampaikan pengaduan, baik yang menyangkut pelayanan publik ataupun kebijakan publik;
- c. untuk mencegah timbulnya berbagai permasalahan yang menyangkut kebijakan publik dan pelayanan publik;

d. sebagai . . .

- d. sebagai sarana peran aktif masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

### Pasal 3

Tujuan pembentukan ULAS adalah :

- a. agar pelayanan penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi;
- b. agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik, benar, efektif dan efisien;
- c. meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dari KKN;
- d. memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- e. meningkatkan kualitas kebijakan publik.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

Ruang lingkup ULAS adalah layanan penanganan pengaduan masyarakat.

## BAB IV KEDUDUKAN, TUGAS POKOK, FUNGSI DAN KEWENANGAN

### Bagian Kesatu Kedudukan

### Pasal 5

- (1) ULAS merupakan unit organisasi pemerintah non-struktural yang bersifat permanen di Pemerintah Kota Surakarta.
- (2) ULAS sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di Inspektorat Kota Surakarta.
- (3) Dalam pelaksanaan kegiatannya, ULAS dibawah koordinasi Inspektur Kota Surakarta.

Bagian Kedua  
Tugas Pokok dan Fungsi

Pasal 6

- (1) ULAS bertugas menangani pengaduan masyarakat yang berkenaan dengan kebijakan publik, pelayanan publik dan perilaku pejabat publik.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ULAS berfungsi:
  - a. penjangkauan pengaduan secara pasif maupun proaktif;
  - b. pelaksanaan klarifikasi atas pengaduan yang disampaikan pelapor kepada Badan Publik terkait;
  - c. penyampaian pengaduan kepada Badan Publik untuk ditindaklanjuti;
  - d. penerimaan hasil tindak lanjut yang disampaikan oleh Badan Publik;
  - e. pemantauan atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Badan Publik;
  - f. penyampaian hasil tindak lanjut atas pengaduan kepada pelapor;
  - g. pelaksanaan mediasi antara pelapor dengan badan terkait, jika penanganan pengaduan belum memuaskan pelapor;
  - h. pemberian telaahan kepada Walikota guna menyelesaikan pengaduan masyarakat yang tidak berhasil dimediasi;
  - i. penyampaian laporan kepada Walikota setiap 6 (enam) bulan sekali;

Bagian Ketiga  
Kewenangan

Pasal 7

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsinya ULAS berwenang untuk :

- a. menampung pengaduan Pelapor yang berkaitan dengan kebijakan publik, pelayanan publik dan perilaku pejabat publik;
- b. menolak pengaduan Pelapor yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. melakukan klarifikasi dan/atau mediasi atas pengaduan Pelapor;
- d. meminta laporan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang ditangani oleh Badan Publik;
- e. melakukan pemantauan atas tindak lanjut pengaduan yang ditangani oleh Badan Publik yang diadukan.



BAB V  
SUSUNAN ORGANISASI DAN TUGAS POKOK UNSUR ORGANISASI

Bagian Kesatu  
Susunan Organisasi

Pasal 8

- (1) Susunan organisasi ULAS terdiri dari:
  - a. Ketua ULAS
  - b. Ketua Harian
  - c. Sekretaris Bidang Administrasi Umum
  - d. Sekretaris Bidang Informatika
  - e. Anggota
- (2) Bagan struktur organisasi ULAS sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Bagian Kedua  
Tugas Pokok dan Fungsi Unsur Organisasi

Pasal 9

- (1) Ketua ULAS memiliki tugas pokok memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ketua ULAS menyelenggarakan fungsi:
  - a. pembinaan dan pengarahan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi ULAS.
  - b. pemantauan dan evaluasi atas penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat.
  - c. pelaporan atas penyelenggaraan kegiatan ULAS kepada Walikota setiap 6 bulan sekali.
  - d. penyampaian rekomendasi hasil mediasi kepada Walikota.
- (3) Dalam pelaksanaan tugas pokok sehari-hari, Ketua ULAS dibantu oleh Ketua Harian.

Pasal 10

- (1) Ketua Harian ULAS mempunyai tugas pokok memimpin pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ketua harian ULAS menyelenggarakan fungsi:

a. perumusan . . .

- a. perumusan rencana kegiatan penanganan pengaduan masyarakat
- b. pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.
- c. pelaporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat kepada ketua ULAS.
- d. Penyampaian hasil penanganan pengaduan kepada pelapor.

#### Pasal 11

- (1) Sekretaris ULAS yang mempunyai tugas pokok mengelola administrasi umum, sarana prasarana, dan sistem layanan pengaduan masyarakat.
- (2) Untuk menjalankan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Sekretaris ULAS menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyusunan rencana kerja;
  - b. penyusunan anggaran ULAS;
  - c. pengelolaan administrasi umum, sarana prasarana, dan sistem pengaduan masyarakat;
  - d. penerimaan pengaduan masyarakat;
  - e. penyampaian jawaban atas aduan masyarakat;
  - f. penyusunan laporan kegiatan secara periodik.
- (3) Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), Sekretaris dibantu oleh staf Sekretariat.

#### Pasal 12

- (1) Anggota ULAS terdiri dari badan publik yang mempunyai tugas pokok dan fungsi serta kompetensi di bidang informasi dan komunikasi, pengawasan, perencanaan pembangunan, hukum, keuangan, dan kepegawaian dan kontrak perorangan yang mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Anggota mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam bidang melayani pengaduan masyarakat.

### BAB VI PERSONALIA ULAS

#### Pasal 13

- (1) Ketua ULAS adalah Sekretaris Daerah Kota Surakarta.
- (2) Ketua Harian ULAS adalah Inspektur Kota Surakarta.
- (3) Sekretaris . . .

- (3) Sekretaris Bidang Administrasi Umum adalah Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Surakarta.
- (4) Sekretaris Bidang Informatika adalah Kepala Bidang Informatika pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Surakarta.
- (5) Anggota ULAS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf e ditetapkan oleh Walikota.

## BAB VII TATA KERJA ULAS

### Pasal 14

- (1) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, ULAS wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik di lingkungan ULAS maupun dengan Badan Publik.
- (2) Penjabaran mengenai tata kerja diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII PEMBINAAN

### Pasal 15

Walikota melakukan pembinaan mengenai kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik dan penanganan pengaduan masyarakat

## BAB IX PEMBIAYAAN

### Pasal 16

Pembiayaan ULAS dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatan dalam Berita Daerah Kota Surakarta.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 17 Desember 2013

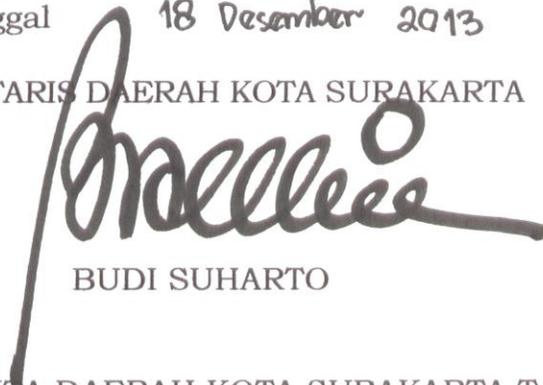
WALIKOTA SURAKARTA, *d.*



FX. HADI RUDYATMO

Diundangkan di Surakarta  
pada tanggal 18 Desember 2013

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA

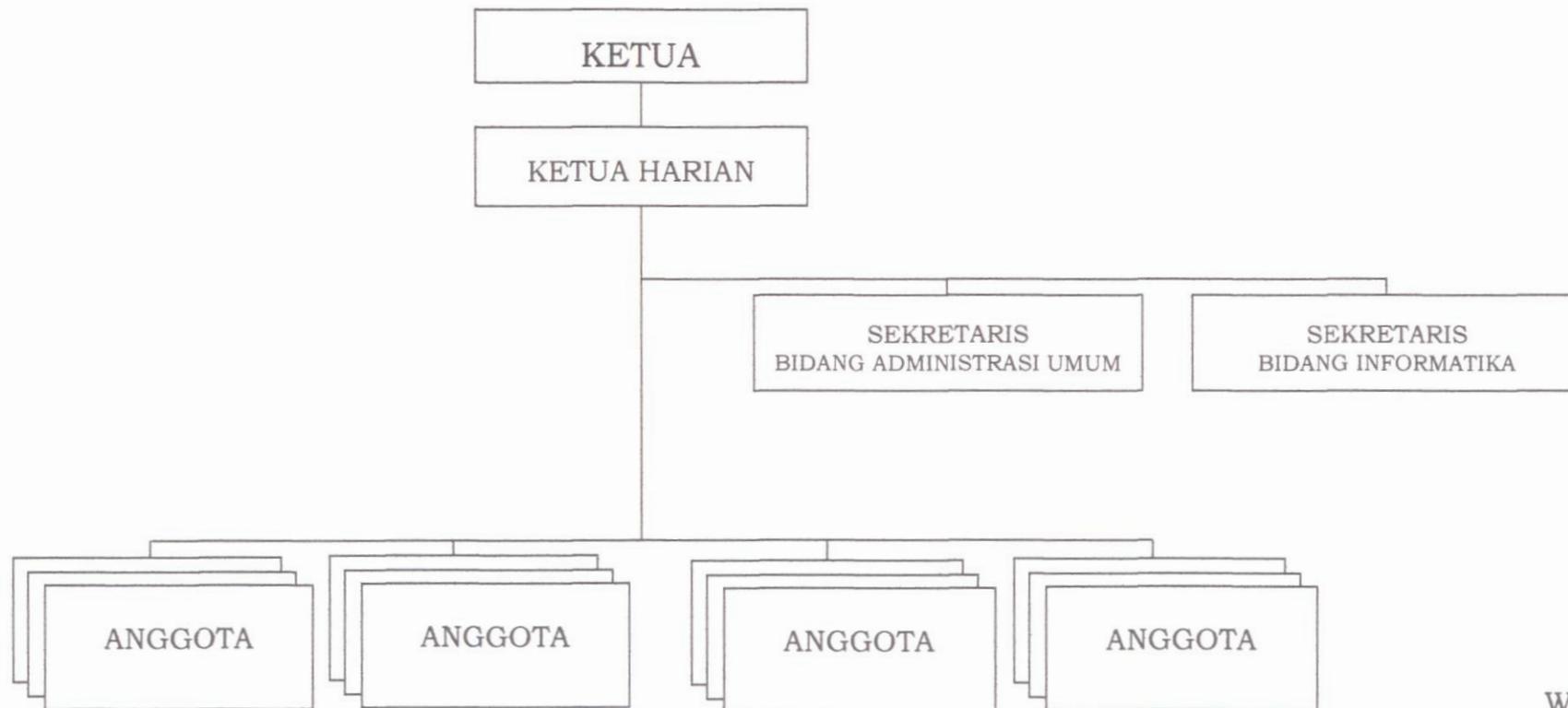


BUDI SUHARTO

BERITA DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2013 NOMOR 46

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA  
NOMOR 25 TAHUN  
TENTANG  
UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA PADA  
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA



WALIKOTA SURAKARTA,

FX. HADI RUDYATMO