



WALIKOTA SURAKARTA

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA

NOMOR 8 TAHUN 2014

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA
UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Surakarta khususnya dalam pelayanan pengaduan masyarakat, maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik pada Unit Layanan Aduan Surakarta;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan pada Unit Layanan Aduan 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 Nomor 125 Tahun 2004, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah, 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);
3. Undang-Undang . . .

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 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);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta 12);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN ADUAN 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. Unit Layanan Aduan Surakarta yang selanjutnya disingkat ULAS adalah unit organisasi pemerintah non-struktural yang melaksanakan layanan pengaduan masyarakat.
4. Masyarakat adalah orang perseorangan, atau kelompok orang atau badan;
5. Pelapor adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)
6. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan, dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
7. 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.
8. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji ULAS kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
9. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan layanan informasi dan aduan masyarakat pada ULAS.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN FUNGSI

Pasal 2

Standar Pelayanan ULAS dimaksudkan untuk dijadikan acuan bagi penetapan kinerja Unit Layanan Aduan Surakarta.

Pasal 3 . . .

Pasal 3

Tujuan penetapan Standar Pelayanan ULAS adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Badan Publik sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pasal 4

Fungsi Standar Pelayanan ULAS adalah:

- a. memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan,
- b. memberikan kejelasan/kepastian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat,
- c. menjadi alat komunikasi antara masyarakat dengan Badan Publik dalam upaya meningkatkan pelayanan,
- d. menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan,
- e. melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.

BAB III

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan ULAS meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur kerja ULAS;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. jenis pelayanan;
 - g. sarana prasarana;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan aduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan;
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Komponen standar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

Ketua ULAS bertanggung jawab dalam mengimplementasikan Standar Pelayanan ULAS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 7

Ketua melakukan monitoring dan pengawasan atas pencapaian kinerja ULAS sebagaimana yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan ULAS.

Pasal 8

- (1) Ketua ULAS melakukan evaluasi atas Standar Pelayanan sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun.
- (2) Pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka peningkatan dan penyempurnaan atas Standar Pelayanan.

Pasal 9

ULAS melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan aduan masyarakat sekurang-kurangnya satu kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal 11 April 2014

WALIKOTA SURAKARTA,



FX. HADI RUDYATMO



Diundangkan di Surakarta
pada tanggal 14 April 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,



BUDI SUHARTO

BERITA DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2014 NOMOR 11

LAMPIRAN
 PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA
 NOMOR 8 TAHUN 2014
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN ADUAN
 SURAKARTA

NO	KOMPONEN	URAIAN			
		JENIS	STANDAR	TOLOK UKUR	WAKTU PALING LAMBAT
1	2	3	4	5	6
1.	DASAR HUKUM	1. Pembentukan	Peraturan Walikota	Tersedianya Perwali pembentukan ULAS	2014
		2. Standar Operasional Prosedur	Peraturan Walikota	Tersedianya Perwali tentang SOP ULAS	2014
		3. Standar Pelayanan	Peraturan Walikota	Tersedianya Perwali tentang Standar Pelayanan ULAS	2014
		4. Penetapan Pegawai	Keputusan Walikota	Tersedianya Keputusan Walikota tentang penetapan personil pada ULAS	2014
2.	PERSYARATAN	Penanganan Aduan	<ul style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir Tanda bukti diri yang sah 	<ul style="list-style-type: none"> Formulir diisi secara lengkap Tersedianya kartu identitas pemohon yang masih berlaku 	
3.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	Layanan Aduan Masyarakat	Dibakukan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tersedia dokumen Standar Operasional Prosedur	

1	2	3	4	5	6
4.	WAKTU PELAYANAN	Layanan Aduan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Hari Kerja (kecuali hari libur) • Jam Kerja 	Layanan sesuai hari dan jam kerja	
5.	BIAYA/TARIF LAYANAN	Layanan Aduan Masyarakat	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya	
6.	JENIS LAYANAN	Layanan Aduan Masyarakat	SOP ULAS		
			1. Persyaratan Pelapor: a. Formulir/Surat Aduan b. Identitas Pelapor	Terpenuhinya persyaratan oleh Pelapor	
			2. Proses penelaahan laporan Aduan: 10 menit	Tepat waktu	
			3. Penyampaian laporan Aduan kepada Ketua Harian dan penyampaian disposisi kepada Bidang: paling lambat 4 hari kerja	Tepat waktu	
			4. Pengumpulan dan pengujian alat bukti, paling lambat 10 hari	Tepat waktu	
			5. Pembuatan surat klarifikasi dan penyampaian kepada Badan Publik, paling lambat 4 hari	Tepat waktu	
			6. Proses penelaahan dan klarifikasi oleh badan publik paling lambat 14 hari	Tepat waktu	
			7. Proses pembuatan Keputusan jawaban oleh ULAS paling lambat 5 hari	Tepat waktu	

1	2	3	4	5	6
			8. Penyampaian ketidakpuasan dari Pelapor kepada ULAS paling lambat 7 hari	Tepat waktu	
			9. Pembuatan dan penyampaian undangan untuk proses mediasi kepada Pelapor, Terlapor dan anggota ULAS paling lambat 4 hari	Tepat waktu	
			10. Penyelenggaraan proses mediasi paling lambat 12 hari	Tepat waktu	
			11. Pembuatan dan penyampaian surat telaahan kepada Walikota paling lambat 12 hari	Tepat waktu	
7.	SARANA PRASARANA DAN ATAU FASILITAS	a. Ruang Kerja	1. Ruang Ketua Harian ULAS	Tersedianya ruangan	
			2. Ruang Sekretaris Bidang ULAS	Tersedianya ruangan	
			3. Ruang Super Admin	Tersedianya ruangan	
			4. Ruang Admin	Tersedianya ruangan	
			5. Ruang Petugas	Tersedianya ruangan	
			6. Ruang Rapat	Tersedianya ruangan	
			7. Toilet	Tersedianya ruangan	
			8. Ruang Mushola	Tersedianya ruangan	
			9. Ruang Penerima Tamu (FO)	Tersedianya ruangan penerima tamu yang membatasi tamu dengan ruangan kerja ULAS	
			10. Pos Keamanan	Tersedianya ruangan	

1	2	3	4	5	6
			11. Pantry	Tersedianya ruangan	
			12. Ruang Office Boy (OB)	Tersedianya ruangan	
			13. Ruang Arsip	Tersedianya ruangan	
		b. Perangkat			
		1) Umum	Jaringan Internet (<i>Cable dan Wi Fi</i>)	Tersedianya jaringan Internet (<i>Cable dan Wi Fi</i>)	
		2) Ruangan			
		<ul style="list-style-type: none"> Ruang kerja Ketua ULAS 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 unit meja kerja ✓ 3 unit kursi kerja ✓ 1 unit sofa ✓ 1 set Komputer + jaringan internet ✓ 1 unit lemari arsip ✓ 1 unit pendingin ruangan (AC) Ukuran ½ PK		
		<ul style="list-style-type: none"> Ruang kerja Ketua Harian ULAS 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 unit meja kerja ✓ 3 unit kursi kerja ✓ 1 unit sofa ✓ 1 set Komputer + jaringan internet ✓ 1 unit lemari arsip ✓ 1 unit pendingin ruangan (AC) Ukuran ½ PK		

1	2	3	4	5	6
		<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Kerja Sekretaris 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 unit meja kerja ✓ 3 unit kursi kerja ✓ 1 set Komputer + jaringan internet ✓ 1 unit pesawat telepon ✓ 1 unit lemari arsip ✓ 1 unit pendingin ruangan (AC) Ukuran 1 PK 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Super Admin 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 Unit meja kerja ✓ 9 unit kursi kerja ✓ 3 unit laptop + jaringan internet ✓ 1 unit scanner ✓ 2 unit lemari arsip ✓ 1 unit printer ✓ 1 unit pendingin ruangan (AC) Ukuran 1 PK ✓ 1 Set Telepon & Faximile 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Ruang pendaftaran 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 unit meja help desk, 8 unit kursi dan alat tulis untuk menerima pendaftaran ✓ Back drop ULAS 		

1	2	3	4	5	6
		<ul style="list-style-type: none"> • Ruang rapat 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kapasitas 10 orang ✓ 1 Set meja rapat kapasitas 10 orang ✓ 10 kursi panel ✓ 1 Unit laptop ✓ 1 unit pendingin ruangan (AC) Ukuran 1 PK ✓ 1 Unit Papan Tulis 		
		<ul style="list-style-type: none"> • toilet 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2 unit toilet 		
		<ul style="list-style-type: none"> • mushola 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 mushola ✓ perangkat alat sholat 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 set sofa ✓ 1 unit televisi ✓ 1 unit pendingin ruangan (AC) Ukuran 1 PK 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Pos keamanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 unit meja + Kursi 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Parkir 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representatif 		

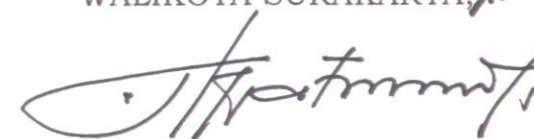
1	2	3	4	5	6
8.	KUALIFIKASI PERSONEL	1. Ketua	1. Pejabat eselon II/a	KEPUTUSAN pengangkatan	
			2. Memiliki leadership dan conceptual Keputusan	KEPUTUSAN Jabatan	
			3. Pernah menduduki jabatan yang bereselon II/b		
		2. Ketua Harian	1. Pejabat Eselon II/b	KEPUTUSAN pengangkatan	
			2. memiliki kompetensi dibidang pembinaan dan pengawasan		
		3. Sekretaris Bidang	1. Pejabat eselon III	KEPUTUSAN pengangkatan	
			2. Memiliki kompetensi teknis dibidang pembinaan dan pengawasan		
		4. Super Admin	1. Memiliki kompetensi teknis di bidang pembinaan dan pengawasan	KEPUTUSAN pengangkatan	
			2. Menguasai IT		
		5. Anggota Admin	Pejabat yang ditunjuk pada SKPD dan Perusda	Keputusan Walikota	
6. Petugas					
a. Staf Sekretariat	a. Sikap <ul style="list-style-type: none"> • Disiplin • Jujur • Percaya Diri 	Keputusan Pengangkatan			

1	2	3	4	5	6
			b. Penampilan <ul style="list-style-type: none"> • Menarik • Sopan • Rapi 		
			c. Kecakapan <ul style="list-style-type: none"> • Komunkatif • Inovatif • Kreatif 		
		b. Front Office	a. Sikap <ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Peduli • Komunikatif • Luwes 	Kontrak Perorangan	
			b. Penampilan <ul style="list-style-type: none"> • Rapi • Sopan • Menarik dan simpatik 		
			c. Kecakapan <ul style="list-style-type: none"> • Sigap dalam melaksanakan tugas • Mampu memberikan pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya • Memiliki kemampuan dibidang Teknologi, Informasi dan komunikasi 		

1	2	3	4	5	6
9.	JUMLAH PELAKSANA	1. Staf Bidang Layanan Informasi Publik	2 orang		
		2. Staf Bidang Kebijakan Publik	2 orang		
		3. Staf Bidang Aparat Publik	2 orang		
		4. Staf Sekretariat	6 orang		
		5. Front Office	2 orang		
10.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Pengawasan Internal atas SOP	Ketua ULAS wajib melakukan monitoring dan pengawasan atas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur.	Terhindar kemungkinan penyimpangan atas SOP	Setiap saat
		2. Pengawasan Internal atas Standar Pelayanan	Ketua ULAS wajib melakukan monitoring dan pengawasan atas pelaksanaan Standar Pelayanan.	Terhindar kemungkinan penyimpangan atas SP	Setiap saat
11.	PENANGANAN ADUAN, SARAN dan MASUKAN		Mengikuti SOP Badan Publik lain	Adanya kesetaraan antara ULAS dengan Badan Publik lain	
12.	JAMINAN PELAYANAN		Adanya kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan SOP dan SP yang telah ditetapkan	Tidak adanya penyimpangan atas SOP dan SP	
13.	JAMINAN KEAMANAN		Adanya jaminan kerahasiaan identitas Pelapor	Terjaminnya kerahasiaan identitas Pelapor	

1	2	3	4	5	6
14.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA		Adanya penilaian terhadap kinerja pelaksana	Terevaluasinya kinerja pelaksana	

WALIKOTA SURAKARTA, s.



FX. HADI RUDYATMO

