



WALIKOTA SURAKARTA  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA  
NOMOR 29 TAHUN 2019

TENTANG

UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA 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 pengoptimalan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik (*good governance dan good corporate governance*), serta peningkatan respon aduan masyarakat diperlukan suatu wadah guna menangani pengaduan dan ketidakpuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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

5. Indonesia...

- Indonesia Nomor 5234)
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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  6. 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);
  7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  8. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA TENTANG UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota Surakarta ini, yang dimaksud dengan:

1. Walikota adalah Walikota Surakarta.
2. Dinas adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta selaku pengelola pengaduan pelayanan publik;
3. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara

yang bertugas...

yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

5. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah perangkat daerah/satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
7. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
8. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
9. Unit Layanan Aduan Surakarta yang selanjutnya disingkat ULAS adalah unit organisasi pemerintah non-struktural yang melaksanakan layanan pengaduan masyarakat.
10. Admin Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut admin adalah pejabat/pelaksana yang ditunjuk untuk mendistribusikan aduan kepada Bidang terkait.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 2

Ruang lingkup ULAS adalah pembentukan unit organisasi dan layanan pengaduan melalui sarana Aplikasi ULAS.

## BAB III KEDUDUKAN, TUGAS, FUNGSI DAN KEWENANGAN

### Bagian Kesatu Kedudukan

### Pasal 3

- (1) ULAS berkedudukan di Dinas.
- (2) Seluruh pelaksanaan kegiatan ULAS berada di bawah tanggung jawab Sekretaris Daerah.

Bagian Kedua...



Bagian Kedua  
Tugas dan Fungsi

Pasal 4

- (1) ULAS bertugas:
- a. menangani pengaduan masyarakat yang berkenaan dengan kebijakan publik, pelayanan publik dan perilaku pejabat publik;
  - b. menjaring aduan dari Pengadu secara pasif maupun proaktif;
  - c. menyampaikan aduan kepada Organisasi penyelenggara untuk ditindaklanjuti;
  - d. menyampaikan hasil tindak lanjut Organisasi penyelenggara kepada pelapor melalui Aplikasi ULAS atau media lain yang dikelola oleh pemerintah;
  - e. menyampaikan laporan kepada Walikota setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ULAS berfungsi:
- a. sebagai wadah untuk penanganan pengaduan masyarakat;
  - b. menginformasikan hasil tindak lanjut Organisasi Penyelenggara kepada pengadu melalui Aplikasi ULAS atau media lain yang dikelola oleh pemerintah; dan
  - c. fasilitator mediasi antara pelapor dengan Organisasi penyelenggara, jika penanganan belum memuaskan Pengadu;

Bagian Ketiga  
Kewenangan

Pasal 5

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsinya ULAS berwenang untuk:

- a. menampung pengaduan yang berkaitan dengan kebijakan publik, pelayanan publik, dan perilaku pejabat publik;
- b. menolak pengaduan yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. meminta klarifikasi dan/atau mediasi kepada Organisasi penyelenggara atas pengaduan yang disampaikan Pengadu;
- d. meminta laporan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang ditangani oleh Organisasi penyelenggara;

BAB IV  
STRUKTUR ORGANISASI  
Bagian Kesatu  
Pengelola ULAS

Pasal 6

- (1) Pengelola ULAS diketuai oleh Kepala Dinas.
- (2) Dalam pelaksanaan tugasnya Ketua ULAS sebagaimana dimaksud ayat (1) bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
- (3) Susunan Pengelola ULAS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Bagian Kedua  
Admin Organisasi Penyelenggara

Pasal 7

- (1) Untuk memudahkan koordinasi antara Pengelola ULAS dan Pelaksana pada Organisasi Penyelenggara, maka perlu ditunjuk admin.
- (2) Penunjukan admin pada organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB V  
TATA KERJA ULAS

Pasal 8

Pengelola ULAS dalam melaksanakan tugasnya harus menyusun Standar Operasional dan Prosedur Penanganan Pengaduan.

Pasal 9

- (1) Pengadu menyampaikan aduan melalui media elektronik dan non elektronik;
- (2) Media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa *website* ULAS, aplikasi *mobile* ULAS, dan media sosial resmi yang dikelola oleh Pemerintah Kota Surakarta;
- (3) Media non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah media selain yang tersebut pada ayat (2);
- (4) Aduan yang sudah masuk diterima oleh Admin Organisasi penyelenggara, yang selanjutnya akan didistribusikan kepada Pelaksana terkait;

Pasal 10...



Pasal 10

- (1) Pelaksana harus merespon aduan dalam bentuk jawaban dan/atau tindakan atas aduan yang diterima melalui admin Organisasi Penyelenggara.
- (2) Respon aduan dalam bentuk jawaban dan/atau tindakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lama 2 (dua) kali 24 (dua puluh empat) jam pada hari kerja sejak aduan diterima oleh Organisasi Penyelenggara.
- (3) Apabila aduan tidak sesuai dengan Tugas dan Fungsi Organisasi penyelenggara, maka Admin Organisasi penyelenggara akan menghubungi Super Admin untuk selanjutnya dilakukan delegasi ulang;
- (4) Setelah Pelaksana melakukan tindak lanjut atas aduan, admin Organisasi Penyelenggara memberikan tanggapan terhadap aduan yang disampaikan dalam aplikasi ULAS;

BAB VI  
PEMBINAAN

Pasal 11

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

BAB VII  
PEMBIAYAAN

Pasal 12

Pembiayaan ULAS dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta dan sumber-sumber lain yang sah.

BAB VIII  
PENUTUP

Pasal 13

Dengan berlakunya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Surakarta No 17-A Tahun 2015 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta pada Pemerintah Kota Surakarta dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 23 Mei 2019  
WALIKOTA SURAKARTA, A



HADI RUDYATMO  
RW

Diundangkan di Surakarta  
pada tanggal 23 Mei 2019

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA SURAKARTA,



AHYANI