



**SALINAN**

WALIKOTA SURAKARTA  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALI KOTA SURAKARTA  
NOMOR 8.1 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENGELOLAAN LAYANAN ADUAN KOTA SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA 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 asas-asas umum pemerintah yang baik, serta peningkatan respon aduan masyarakat diperlukan suatu wadah guna menangani pengaduan masyarakat;
- c. bahwa sejalan dengan perubahan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Surakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Nomor 40 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah maka Peraturan Wali Kota Nomor 29 Tahun 2019 tentang unit Layanan Aduan Surakarta perlu dilakukan penyesuaian;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta;

Mengingat . . .

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENGELOLAAN LAYANAN ADUAN KOTA SURAKARTA

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota Surakarta ini, yang dimaksud dengan:

1. Wali Kota adalah Wali Kota Surakarta.
2. Dinas adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan . . .

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Aduan 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.
6. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
7. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, penyaluran, tindak lanjut, pelaporan dan pengarsipan atas pengaduan masyarakat.
8. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Unit Layanan Aduan Surakarta yang selanjutnya disingkat ULAS adalah unit layanan yang mengelola pengaduan masyarakat.
10. Admin Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Admin adalah

pejabat/pelaksana yang ditunjuk oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangan;
- b. struktur organisasi;
- c. tata kerja ULAS;
- d. pelaporan dan evaluasi;
- e. pembinaan; dan
- f. pembiayaan.

## BAB III KEDUDUKAN, TUGAS, FUNGSI, DAN KEWENANGAN

### Bagian Kesatu Kedudukan

#### Pasal 3

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

### 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 . . .

- c. menyampaikan aduan kepada Organisasi Penyelenggara untuk ditindaklanjuti;
  - d. memantau penanganan pengaduan oleh Organisasi Penyelenggara; dan
  - e. menyampaikan hasil tindak lanjut Organisasi Penyelenggara kepada Pengadu melalui Aplikasi ULAS atau media lain yang dikelola oleh pemerintah daerah.
- (2) ULAS memiliki fungsi:
- a. sebagai wadah untuk pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat; dan
  - b. mediasi antara Pengadu dengan Organisasi Penyelenggara, jika penanganan belum memuaskan pengadu.

### Bagian Ketiga

#### Kewenangan

##### Pasal 5

- (1) Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsinya ULAS memiliki wewenang untuk
- a. menerima pengaduan yang berkaitan dengan kebijakan publik, pelayanan publik dan perilaku pejabat publik;
  - b. menyaring pengaduan yang mengandung konten SARA dan pornografi;
  - c. meminta klarifikasi/kejelasan pengaduan kepada pengadu;
  - d. melakukan mediasi antara pengadu dan Organisasi Penyelenggara bila dibutuhkan; dan
  - e. meminta laporan atas tindak lanjut pengaduan masyarakat yang ditangani oleh Organisasi Penyelenggara.
- (2) Konten SARA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah konten yang menimbulkan kebencian atau permusuhan mengenai ujaran Suku, Agama, Ras dan Antargolongan (SARA).

(3) Konten . . .

- (3) Konten pornografi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah konten yang memuat kecabulan atau eksploitasi seksual yang melanggar norma kesusilaan dalam masyarakat.

#### 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 pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
- (3) Susunan Pengelola ULAS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

##### Bagian Kedua

##### Admin Organisasi Penyelenggara

##### Pasal 7

- (1) Koordinasi antara Pengelola ULAS dan Organisasi Penyelenggara, dilakukan melalui Admin.
- (2) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

#### BAB V

#### TATA KERJA ULAS

##### Pasal 8

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

#### Pasal 9

Pengadu menyampaikan aduan melalui media elektronik dan media sosial resmi yang dikelola Pemerintah Kota Surakarta.

#### Pasal 10

- (1) Aduan yang sudah masuk diterima oleh Admin.
- (2) Organisasi Penyelenggara merespon aduan dalam bentuk jawaban dan/atau tindakan atas aduan yang diterima.
- (3) 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.
- (4) Admin menyampaikan respon aduan melalui aplikasi ULAS.
- (5) Apabila aduan tidak sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara, maka Admin akan menghubungi Super Admin untuk selanjutnya dilakukan delegasi ulang.
- (6) Super admin sebagaimana dimaksud pada ayat (5) adalah pejabat /pelaksana yg berada di dinas ditunjuk oleh Wali Kota.
- (7) Delegasi ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (5) adalah memindahkan aduan dari organisasi penyelenggara ke organisasi penyelenggara yang mempunyai tugas dan fungsi yang sesuai.

### BAB VI

#### PELAPORAN DAN EVALUASI

#### Pasal 11

- (1) Pengelola ULAS menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan secara berkala.
- (2) Pelaporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Wali Kota

setiap . . .

setiap 3 (tiga) bulan sekali dengan tembusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara.

- (3) Hasil pelaporan dan evaluasi ditindaklanjuti oleh Organisasi Penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB VII PEMBINAAN

### Pasal 12

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

## BAB VIII PEMBIAYAAN

### Pasal 13

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

## BAB IX KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 14

Pada saat Peraturan Wali Kota ini berlaku maka Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta (Berita Daerah Kota Surakarta Tahun 2019 Nomor 29) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### Pasal 15

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



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

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 28 April 2023

WALI KOTA SURAKARTA,  
ttd

GIBRAN RAKABUMING RAKA

Diundangkan di Surakarta  
pada tanggal 28 April 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,  
ttd

AHYANI

BERITA DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2023                      NOMOR 18

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA,

YENI APRILIAWATI