



WALIKOTA SURAKARTA
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 067.05 / 25.12 TAHUN 2022

TENTANG
TIM PENGELOLA DAN TIM PENGADUAN / ADMIN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KOTA SURAKARTA

WALIKOTA SURAKARTA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, perlu dibentuk Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Surakarta yang dilaksanakan dalam aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR);

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Tim Pengelola dan Tim Pengaduan/Admin Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Surakarta;

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6673);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Nomor...

4

Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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 :

KESATU : Menetapkan Tim Pengelola dan Tim Pengaduan/Admin Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Surakarta, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pembina:

- a. memberikan pembinaan dan petunjuk dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Surakarta;
- b. memberikan kebijakan dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan yang mendukung keterbukaan informasi publik; dan
- c. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pelayanan publik di Kota Surakarta yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.

2. Penanggung jawab:

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja Tim Pengelola dan Penyelesaian Pengaduan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Pengelola.

3. Ketua:

- a. menyiapkan rencana pengelolaan pengaduan;
- b. melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait untuk pengelolaan pengaduan;

c. merencanakan ...



- c. merencanakan dan sinkronisasi rencana kegiatan dan anggaran pengelolaan pengaduan;
- d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala; dan
- e. melaporkan hasil pengelolaan pengaduan pelayanan kepada penanggung jawab dan Pembina secara berkala.

4. Anggota:

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung di Perangkat Daerah terkait untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan;
- b. memastikan sarana dan prasarana pendukung pengelolaan pengaduan dalam kondisi siap digunakan; dan
- c. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan sesuai *job desk*.

5. Pengelola Pengaduan/Tim Admin:

- a. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan perangkat daerah terkait berdasarkan kategori pengaduan;
- b. melakukan pengelolaan pengaduan yang diterima dari pengelola SP4N LAPOR Pusat untuk ditindaklanjuti;
- c. melakukan rekap pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima; dan
- d. menyalurkan kembali pengaduan apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertanggung jawab kepada Walikota Surakarta.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Walikota ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta.

KELIMA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal 04 Februari 2022
WALIKOTA SURAKARTA,

GIBRAN RAKABUMING RAKA

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 067.05 / 25.12 TAHUN 2022
TENTANG
TIM PENGELOLA DAN TIM PENGADUAN/ADMIN
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL KOTA SURAKARTA

SUSUNAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SURAKARTA

NO.	Jabatan Dalam Tim	Jabatan
1.	Pembina	1. Walikota Surakarta; 2. Wakil Walikota Surakarta.
2.	Penanggung Jawab	Sekretaris Daerah Kota Surakarta.
3.	Ketua	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta.
4.	Anggota	1. Inspektur Kota Surakarta; 2. Kepala Bappeda Kota Surakarta; 3. Kepala BPKAD Kota Surakarta; 4. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Surakarta; 5. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Surakarta.


WALIKOTA SURAKARTA,
GIBRAN RAKABUMING RAKA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALIKOTA SURAKARTA
NOMOR 067.05 / 25.12 TAHUN 2022
TENTANG
TIM PENGELOLA SISTEM PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL DAN TIM PENGELOLA
PENGADUAN / ADMIN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL KOTA
SURAKARTA

TIM PENGADUAN / ADMIN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL

NO	NAMA	JABATAN	NO HP	EMAIL
1	Siti Handayani, SH, M.Hum	Kepala Bidang Statistik	081329722660	Yanik123parents@gmail.com
2	Isnan Wihartanto, SH	Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Goverment	08156756969	Isnanwihartanto@yahoo.com
3	Risang Cantika Budi, ST	Pranata Komputer Ahli Muda	081329753874	Risangcantikabudi@gmail.com
4	Samsul Haqikhi, S.Kom	Pranata Komputer Pertama	085229999090	cahzekanthil@gmail.com
5	Jufans Anurwan Ilmiarsono, A.Md	Analisis Data dan Informasi	085700046677	Djoephans@gmail.com

WALIKOTA SURAKARTA,
GIBRAN RAKABUMING RAKA