



11/28/17

## WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG  
NOMOR {} TAHUN 2017

TENTANG  
PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KOTA SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALIKOTA SEMARANG ,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mengefektifkan pelayanan pengaduan terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah diperlukan adanya pengaturan pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan dengan telah ditetapkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu ditinjau kembali;
  - c. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut diatas perlu dibentuk Peraturan Walikota Semarang tentang tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
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);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembar Negara Republik Indonesia Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 diubah beberapa kali, 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 16 Tahun 1992 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara, dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);

8. 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 Lebaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
13. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 111);
14. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 114);
15. Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 76);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SEMARANG.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Walikota adalah Walikota Semarang.
4. Wakil Walikota adalah Wakil Walikota Semarang.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Semarang.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah Kota Semarang.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah.
9. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
10. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kominfo Kota Semarang.
11. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Semarang.
12. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat P3M adalah Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.
13. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
14. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
16. Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

17. Pelapor adalah individu, kelompok masyarakat atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada P3M dan OPD/BUMD terkait.
18. Pengaduan masyarakat 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 prosedur oleh penyelenggara.

## BAB II

### KEDUDUKAN DAN SUSUNAN ORGANISASI

#### Bagian Kesatu

#### Kedudukan

#### Pasal 2

- (1) P3M adalah lembaga yang membantu Walikota dalam mengkoordinasikan, mengklarifikasikan dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (2) P3M dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

#### Bagian Kedua

#### Susunan Organisasi

#### Pasal 3

- (1) Susunan Organisasi P3M, terdiri dari:
  - a. Pembina;
  - b. Penanggungjawab;
  - c. Ketua;
  - d. Wakil ketua;
  - e. Sekretariat, terdiri dari:
    1. Bidang Pengolahan Pengaduan dan Aspirasi; dan
    2. Bidang Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah Walikota dan Wakil Walikota.
- (3) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah Sekretaris Daerah.
- (4) Ketua dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah Kepala Dinas, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (5) Wakil Ketua dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah Kepala Bidang, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Ketua.
- (6) Sekretaris dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Wakil Ketua.
- (7) Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Sekretaris.

(8) Bagan Organisasi P3M sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

### BAB III TUGAS, FUNGSI DAN KEWENANGAN

#### Bagian Kesatu

##### Tugas

##### Pasal 4

P3M mempunyai tugas menerima, mengelola, mengklarifikasi, monitoring dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat.

#### Bagian Kedua

##### Fungsi

##### Pasal 5

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, P3M mempunyai fungsi:

- a. penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M;
- c. pelaksanaan penerimaan dan pengolahan pengaduan masyarakat;
- d. pelaksanaan penyampaian pengaduan kepada pengelola pengaduan OPD dan/atau melalui pejabat penghubung P3M;
- e. penyelenggaraan pemberian rekomendasi/disposisi kepada OPD dan/atau BUMD yang berkaitan pengaduan masyarakat;
- f. pelaksanaan verifikasi pengaduan masyarakat;
- g. pelaksanaan klarifikasi penyelesaian pengadu masyarakat;
- h. pelaksanaan konfirmasi penyelesaian pengadu kepada pengadu;
- i. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah;
- j. pelaksanaan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat oleh perangkat daerah;
- k. pelaksanaan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada OPD dan/atau BUMD;
- l. pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat;
- m. pelaksanaan pelaporan tugas P3M; dan
- n. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

#### Bagian Ketiga

##### Kewenangan

##### Pasal 6

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya P3M mempunyai kewenangan:

- a. menampung pengaduan Pelapor yang berkaitan dengan kebijakan publik, pelayanan publik dan perilaku pejabat publik;

- b. menolak dan/atau menutup 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 OPD dan/atau BUMD; dan
- e. melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut pengaduan yang tangani oleh OPD dan/atau BUMD.

### BAB III PENJABARAN TUGAS DAN FUNGSI

#### Bagian Kesatu

##### Pembina

##### Pasal 7

Pembina mempunyai tugas memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

#### Bagian Kedua

##### Penanggung Jawab

##### Pasal 8

Penanggung jawab mempunyai tugas memantau dan mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat.

#### Bagian Ketiga

##### Ketua

##### Pasal 9

Ketua mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e, huruf l, huruf m dan huruf n.

#### Bagian Keempat

##### Wakil Ketua

##### Pasal 10

Wakil Ketua mempunyai tugas membantu Ketua untuk memimpin, mengkoordinasikan, monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, huruf e, huruf l, huruf m dan huruf n.

#### Bagian Kelima

##### Sekretaris

##### Pasal 11

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, mensinkronisasi, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, huruf b, huruf e dan huruf m.

Bagian Keenam  
Bidang Pengolah Pengaduan dan Aspirasi

Pasal 12

Bidang Pengolah Pengaduan mempunyai tugas menginformasikan dan mengkonfirmasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, huruf c, huruf g, huruf h dan huruf i.

Bagian Ketujuh  
Bidang Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi

Pasal 13

Bidang Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi mempunyai tugas melaksanakan pelaporan, monitoring dan evaluasi, menginformasikan dan mengkonfirmasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, huruf f, huruf j, huruf k.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Dengan diterbitkannya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 31) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

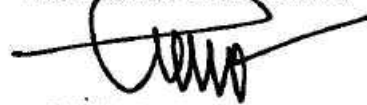
Pasal 15

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang  
Pada tanggal

WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang  
Pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA SEMARANG

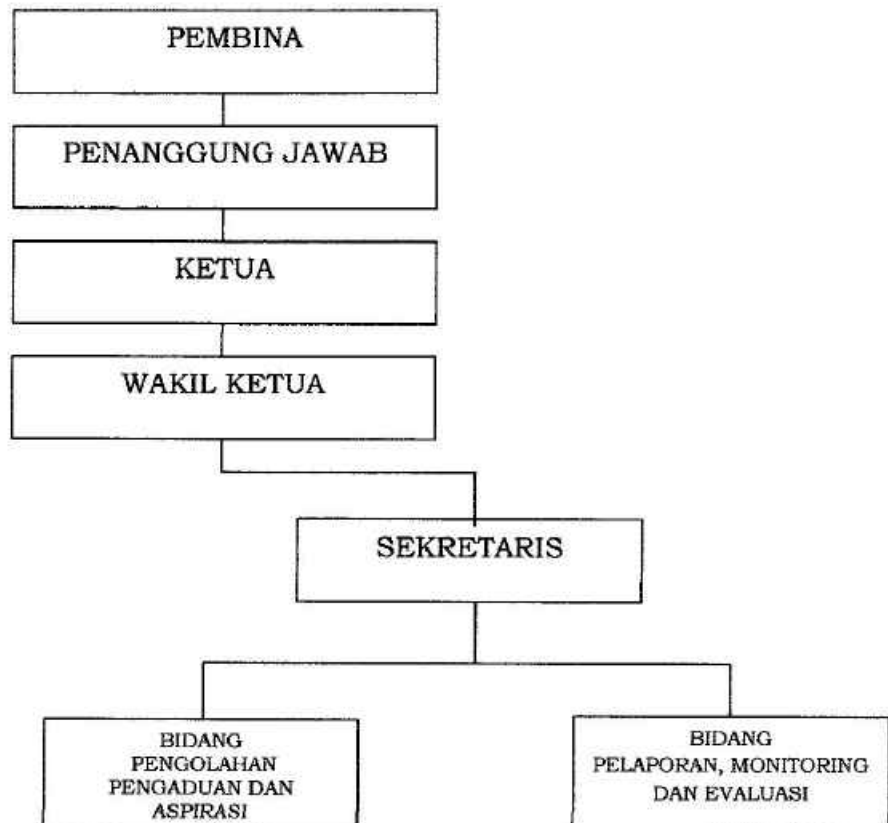


ADI TRI HANANTO



LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG  
NOMOR II TAHUN 2017  
TENTANG  
PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT KOTA SEMARANG

BAGAN ORGANISASI  
PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KOTA SEMARANG



WALIKOTA SEMARANG

HENDRAR PRIHADI