



**SALINAN**

**WALI KOTA SEMARANG**

PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN WALI KOTA SEMARANG  
NOMOR 5 TAHUN 2023  
TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALI KOTA SEMARANG,

- Menimbang:
- a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pengaturan hukum yang mengaturnya;
  - b. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pelayanan Pengaduan Publik Nasional Tahun 2020-2024, maka dipandang perlu meninjau kembali Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu membentuk Peraturan Wali Kota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3835) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 6409);
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 5230) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
6. 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);
7. 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 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 50 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);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5041);
13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013);
14. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 186);
15. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 111);
16. 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 Kota Semarang Nomor 114) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 3);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1726);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN WALI KOTA SEMARANG TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Wali Kota adalah Wali Kota Semarang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Semarang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah.
7. Dinas adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
8. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.
11. Pelapor adalah individu, kelompok masyarakat, atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait.
12. Terlapor adalah Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
13. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan untuk mengelola sistem pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
14. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
15. SapaMbakIta adalah sarana pengaduan pelayanan publik Kota Semarang atas pelayanan publik yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

16. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut dengan SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
17. Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik menggunakan aplikasi SapaMbakIta merupakan sistem pengaduan masyarakat sebagai layanan untuk menyampaikan pengaduan maupun aspirasi masyarakat yang dikelola oleh admin SapaMbakIta di bawah koordinasi Kepala Dinas.
18. Admin Utama SapaMbakIta adalah koordinator pengelola pengaduan yang bertanggung jawab atas pengaduan masyarakat.
19. Admin Penghubung SapaMbakIta adalah tim pengelola pengaduan yang bertanggung jawab kepada admin utama SapaMbakIta atas pengaduan masyarakat di masing-masing perangkat daerah.
20. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan.
21. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku.
22. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan informasi mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok, maupun institusional apabila mungkin termasuk pelayanan publik.
23. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
24. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari Admin Utama SapaMbakIta kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD melalui Admin Penghubung SapaMbakIta untuk diproses.
25. Status selesai adalah status yang diberikan apabila Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
26. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat serta mewujudkan penyelenggaraan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
27. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan, dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.
28. Integrasi adalah keterhubungan, kesesuaian, dan keterpaduan kanal-kanal aduan yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah.

29. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

#### Pasal 2

- (1) Pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD dimaksudkan untuk:
- a. menyediakan sarana dan prasarana yang berfungsi dalam menunjang terlaksananya pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - b. melaksanakan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - c. menugaskan pelaksana yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - d. menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan pengaduan pelayanan publik; dan
  - e. mengkoordinasikan hasil pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan Dinas sebagai penyelenggara utama pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan agar:
- a. memberi kemudahan layanan pengaduan dan aspirasi kepada masyarakat, termasuk perempuan dan penyandang disabilitas;
  - b. pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
  - c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelesaian laporan masyarakat; dan
  - d. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### Pasal 3

Asas-asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari:

- a. kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;
- d. efektifitas dan efisien, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;

- f. objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan;
- h. independen, yaitu bebas, netral, atau tidak memihak;
- i. tidak diskriminatif, yaitu tidak melakukan pengucilan yang langsung ataupun tidak langsung didasarkan pada perbedaan manusia atas dasar jenis kelamin, suku, ras, bahasa, agama, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, keyakinan politik, yang berakibat pengurangan, penyimpangan atau penghapusan pengakuan;
- j. tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut imbalan dalam bentuk apapun; dan
- k. integratif, yaitu terhubungnya data aduan antara Perangkat Daerah dan/atau BUMD dengan sistem aduan SapaMbakIta.

## BAB II KANAL PENGANDUAN PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 4

- (1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan melalui sistem pengaduan masyarakat SP4N-LAPOR! dan SapaMbakIta.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui:
  - a. tatap muka;
  - b. surat pengaduan tertulis;
  - c. sms;
  - d. *website* lapor.go.id;
  - e. *whatsapp*;
  - f. aplikasi *mobile* SapaMbakIta; dan
  - g. media sosial;
- (3) Topik pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:
  - a. pendidikan;
  - b. administrasi kependudukan;
  - c. administrasi pajak daerah;
  - d. lingkungan;
  - e. perizinan;
  - f. infrastruktur;
  - g. perhubungan;
  - h. sosial kemasyarakatan;
  - i. fasilitas umum;
  - j. layanan kesehatan;
  - k. penerangan jalan;
  - l. tata ruang kota dan wilayah;
  - m. perumahan dan kawasan pemukiman; dan
  - n. penegakan regulasi;

BAB III  
MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Penyampaian Pengaduan

Pasal 5

- (1) Pelapor yang berhak menyampaikan pengaduan adalah individu atau kelompok masyarakat maupun badan hukum yang tidak puas atas layanan Pemerintah Daerah.
- (2) Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui Admin SapaMbakIta, Perangkat Daerah, dan/atau BUMD.

Bagian Kedua  
Tata Cara Pengaduan

Pasal 6

- (1) Tata cara penerimaan pengaduan melalui Admin SapaMbakIta;
  - a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pelapor;
  - b. penelaahan dan pengklasifikasian topik aduan terdiri dari pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
  - c. disposisi pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD;
  - d. pelaksanaan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi; dan
  - e. apabila pengaduan dapat diselesaikan di Admin SapaMbakIta tidak perlu diteruskan ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (2) Tata cara penerimaan pengaduan langsung ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD:
  - a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan, registrasi, penginputan data aduan ke sistem SapaMbakIta, serta pemberian tanggapan kepada pelapor;
  - b. penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi; dan
  - c. penyelesaian pengaduan meliputi penyampaian penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, menjawab melalui sistem SapaMbakIta, pemberian informasi kepada pelapor, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

Bagian Ketiga  
Syarat Pengaduan

Pasal 7

- (1) Pengaduan yang disampaikan melalui tatap muka dan surat pengaduan tertulis harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a. menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas, dan nomor kontak yang dapat dihubungi; dan
  - b. uraian pengaduan ditandatangani oleh pelapor dan dilengkapi data pendukung.

- (2) Pengaduan yang disampaikan melalui kanal SMS, *website* lapor.go.id, *whatsapp*, aplikasi *mobile* SapaMbakIta, dan media sosial harus disampaikan dengan format yang telah ditentukan pada masing-masing kanal.
- (3) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) hanya dapat diakses oleh Admin Utama.

Bagian Keempat  
Waktu Pengaduan  
Pasal 8

- (1) Pengaduan yang disampaikan melalui tatap muka dan surat pengaduan tertulis dapat disampaikan pada hari kerja.
- (2) Pengaduan yang disampaikan melalui kanal SMS, *website* lapor.go.id, *whatsapp*, aplikasi *mobile* SapaMbakIta, dan media sosial dapat disampaikan setiap saat.

Bagian Kelima  
Penerimaan dan Pencatatan  
Pasal 9

Penerimaan dan pencatatan pengaduan meliputi data pelapor, data terlapor, lokasi kasus, dan data pengaduan yang *diinput* ke sistem SapaMbakIta.

Bagian Keenam  
Disposisi Pengaduan  
Pasal 10

Disposisi pengaduan disampaikan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD melalui sistem SapaMbakIta sesuai dengan substansi pengaduan.

Bagian Ketujuh  
Pemeriksaan Pengaduan  
Pasal 11

- (1) Perangkat Daerah dan/atau BUMD yang diadukan melakukan telaah mengenai aduan terkait.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak disposisi diterima Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (3) Pengaduan yang telah ditelaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan klarifikasi kepada pelapor.
- (4) Pengaduan berkaitan dengan substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

Bagian Kedelapan  
Penyelesaian Pengaduan  
Pasal 12

- (1) Penyelesaian laporan pengaduan oleh Perangkat Daerah dan/atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Admin Penghubung Perangkat Daerah dan/atau BUMD menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- (3) Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan.

- (4) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui sistem SapaMbakIta dan/atau surat paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Admin Penghubung Perangkat Daerah dan/atau BUMD tersebut.
- (5) Admin Penghubung Perangkat Daerah dan/atau BUMD menyampaikan penyelesaian pengaduan kepada pelapor paling lama:
  - a. 5 (lima) hari apabila penanganan tersebut menjadi kewenangan Perangkat Daerah dan/atau BUMD;
  - b. 10 (sepuluh) hari apabila penanganan tersebut membutuhkan koordinasi lintas Perangkat Daerah dan/atau di lingkungan Pemerintah Kota Semarang; dan
  - c. 30 (tiga puluh) hari apabila penanganan tersebut membutuhkan koordinasi lintas instansi.
- (6) Jika terdapat pengaduan yang dalam penyelesaiannya belum tersedia anggaran dan termasuk dalam masalah mendesak, maka akan dimasukkan dalam usulan perencanaan pembangunan dan akan diproses sesuai dengan mekanisme perencanaan pembangunan.

Bagian Kesembilan  
Tindak Lanjut Penyelesaian  
Pasal 13

- (1) Perangkat Daerah dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.
- (2) Perangkat Daerah dan/atau BUMD menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat.
- (3) Tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui sistem SapaMbakIta paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD tersebut.
- (4) Apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, Perangkat Daerah dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait lainnya.
- (5) Dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah dan/atau BUMD, maka Admin Penghubung SapaMbakIta Perangkat Daerah dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke Admin Utama SapaMbakIta.

Bagian Kesepuluh  
Pelaporan Pengelolaan Pengaduan  
Pasal 14

- (1) Admin SapaMbakIta melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah pada periode 1 (satu) bulan sekali.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kategori pengaduan, jumlah pengaduan, dan laju tindak lanjut.
- (3) Hasil laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

- (4) Laporan pengelolaan, sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dipublikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas secara *realtime*.

#### BAB IV PENGELOLA PENGADUAN

##### Bagian Kesatu Tim Pengelola Pengaduan Pasal 15

- (1) Untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan di Daerah, maka Wali Kota membentuk tim sebagai Pengelola Pengaduan melalui SapaMbakIta yang diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR! sebagai pengelola pengaduan.
- (2) Perangkat Daerah dan/atau BUMD menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota tim pengelola pengaduan SapaMbakIta sebagai Admin Penghubung SapaMbakIta.
- (3) Tim pengelola pengaduan SapaMbakIta sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
  - a. pembina;
  - b. penanggung jawab;
  - c. ketua;
  - d. wakil ketua;
  - e. sekretaris; dan
  - f. anggota.
- (4) Anggota tim pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf f terdiri dari:
  - a. Admin Utama SapaMbakIta; dan
  - b. Admin penghubung SapaMbakIta pada Perangkat Daerah dan/atau BUMD.
- (5) Anggota tim pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikoordinasikan oleh Admin Utama SapaMbakIta.
- (6) Tim pengelola pengaduan SapaMbakIta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

##### Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Pelapor Pasal 16

Pelapor mempunyai hak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan publik; dan
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

##### Pasal 17

Pelapor memiliki kewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam prosedur pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;

- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Menjamin dan bertanggung jawab atas laporan yang disampaikan.

#### Bagian Ketiga

#### Hak, Kewajiban, Larangan dan Sanksi Penyelenggara

##### Pasal 18

Pengelola pengaduan memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan klarifikasi terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

##### Pasal 19

Pengelola pengaduan yang menangani pengaduan masyarakat wajib;

- a. Perangkat Daerah dan/atau BUMD wajib menggunakan sistem layanan pengaduan SapaMbakIta.
- b. Pengelola pengaduan yang menangani pengaduan masyarakat wajib:
  - 1. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
  - 2. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku;
  - 3. menjaga etika dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
  - 4. mengembangkan inisiatif dan inovasi dalam perbaikan pelayanan publik;
  - 5. menyerahkan seluruh dokumen dan laporan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
  - 6. menyediakan tempat khusus yang ramah terhadap perempuan dan penyandang disabilitas; dan
  - 7. menjaga kerahasiaan data pribadi pelapor dan terlapor maupun informasi dan dokumen yang terkait pengaduan, kepada pihak lain yang tidak terkait dengan penanganan dan penyelesaian aduan.

##### Pasal 20

Pengelola pengaduan SapaMbakIta dalam menangani pengaduan masyarakat dilarang:

- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;

- c. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
- d. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok, maupun golongan.

Pasal 21

- (1) Pengelola pengaduan SapaMbakIta yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan Pasal 20 dapat dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. teguran lisan; dan
  - b. teguran tertulis.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada huruf a diberikan oleh pejabat yang berwenang.
- (3) Pelapor yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dapat dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis.

BAB V  
PEMBIAYAAN

Pasal 22

Pembiayaan untuk penanganan pengaduan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Semarang.

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Pada saat Peraturan Wali Kota ini berlaku, Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 34), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 24

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Semarang.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 7 Februari 2023  
WALI KOTA SEMARANG,

ttd

HEVEARITA GUNARYANTI RAHAYU

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal 7 Februari 2023  
SEKRETARIS DAERAH KOTA SEMARANG

ttd

ISWAR AMINUDDIN  
BERITA DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2023 NOMOR 5

salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SEMARANG



Drs. Satrio Imam Poetranto, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP.196503111986021004