WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALIKOTA SEMARANG

NOMOR 34 TAHUN 2017

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SEMARANG,

Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

b. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pelayanan Pengaduan Publik Nasional, maka dipandang perlu meninjau kembali Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaiamana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Walikota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang 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 Yogyakarta;

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 3851);
3. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang* Pelayanan Publik (Lembaran Negar Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambagan 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 Indonesia Nomor 5234);
5. 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);
6. 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 beberapakali, 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);
7. 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);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang pembinaan dan pengawasan pemelenggaman Pemerintahan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5041);

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);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesai Tahun 2013 Nomor 191);
13. 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);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
16. 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);
17. 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);
18. Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 11);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA NOMOR TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK

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. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Semarang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah.
8. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang selanjutnya disebut Dinas Kominfo adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
9. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kominfo Kota Semarang.
10. Penyelenggara adalah setiap 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.
11. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat P3M adalah Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.
12. 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.
13. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.

14. Lapor Hendi adalah Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Semarang atas pelayanan publik yang disampaikan secara Online yang terintegrasi dengan Lapor!-SP4N.
15. Short Messages System yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS;
16. Media Sosial adalah layanan jejaring sosial dan mikroblog daring yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca pesan.
17. Website adalah kumpulan dari berbagai macam halaman situs, yang terangkum didalam sebuah domain atau juga subdomain.
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.
19. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan-tahapan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan.
20. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku.
21. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan informasi mengenai keberadaan identifikasi terlapor, yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok, maupun institusional apabila mungkin termasuk pelayanan publik.
22. Klarifikasi adalah proses tindak lanjut atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dilaporkan pada proporsi yang sebenarnya kepada terlapor.
23. Disposisi adalah tahapan meneruskan laporan dari tim P3M kepada OPD dan/atau terlapor untuk diproses.
24. Pelapor adalah individu, kelompok masyarakat atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada P3M dan OPD/BUMD terkait.
25. Terlapor adalah OPD / BUMD yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
26. Status selesai adalah apabila OPD dan/atau BUMD yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
27. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

28. 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.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

(1) Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik dimaksudkan sebagai acuan bagi semua OPD dan BUMD dalam pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan agar :
   a. pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
   b. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
   c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelesaian laporan masyarakat; dan
   d. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB III
ASAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
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 OPD 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 diskriminasi, yaitu 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; dan
j. tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut imbalan dalam bentuk apapun.

BAB IV
RUANG LINGKUP
Pasal 4

Ruang lingkup dapat dinyatakan dalam bentuk mekanisme pengelolaan pengaduan yang meliputi:
a. penyampaian pengaduan;
b. penerimaan/pencatatan pengaduan;
c. disposisi pengaduan;
d. pemeriksaan pengaduan;
e. penyelesaian/tindak lanjut pengaduan ;
f. pelaporan; dan
g. pengarsipan.

BAB V
BENTUK PENGADUAN MASYARAKAT
Pasal 5

Bentuk pengaduan masyarakat meliputi:
a. Pengaduan Lisan merupakan penyampaian pengaduan secara langsung melalui datang langsung dan/atau telepon; dan

b. Pengaduan tertulis merupakan penyampaian laporan pengaduan melalui surat, faximile, email, media cetak dan/atau media elektronik.

BAB VI
MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Mekanisme Penanganan Pengaduan
Paragraf 1
Penyampaian Pengaduan
Pasal 6

(1) Pelapor yang berhak menyampaikan pengaduan adalah individu atau kelompok masyarakat maupun badan hukum yang terganggu atas layanan Pemerintah Kota Semarang baik dalam bentuk lisan dan/atau tertulis;
(2) Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui P3M, OPD dan/atau BUMD.

Paragraf 2
Tata Cara Pengaduan
Pasal 7

(1) Mekanisme penerimaan pengaduan melalui P3M:
   a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
   b. penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
   c. disposisi pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada OPD dan/ atau BUMD teradu;
   d. pelaksanaan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi; dan
   e. apabila pengaduan dapat diselesaikan di P3M tidak perlu diteruskan ke OPD dan/atau BUMD.
(2) Mekanisme penerimaan pengaduan melalui disposisi P3M maupun langsung ke OPD dan/atau BUMD :
   a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
   b. penelaahan dan pengklasifikasian meliputi identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
   c. penyelesaian pengaduan meliputi penyampaian penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, menjawab melalui sistem lapor hendi, pemberian informasi kepada pelapor, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan; dan

d. melaporkan setiap penyelesaian pengaduan kepada P3M.

Paragraf 3

Syarat –Syarat Pengaduan

Pasal 8

(1) Pengaduan secara lisan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
   a. menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi ;dan
   b. uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung.

(2) Pengaduan secara tertulis dibagi menjadi 2 (dua) :
   a. non elektronik; dan
   b. elektronik.

(3) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dilengkapi dengan persyaratan sebagai berikut :
   a. nama dan alamat lengkap yang dilengkapi dengan Fotocopy identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi ; dan
   b. uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung .

Paragraf 4

Waktu Penyampaian Pengaduan

Pasal 9

a. Pengaduan pelaporan yang berbentuk lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dapat disampaikan pada hari kerja.
b. Pengaduan pelaporan yang berbentuk tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b dapat disampaikan pada hari kerja dan diluar hari kerja.

Bagian Kedua

Penerimaan dan Pencatatan

Pasal 10

(1) Penerimaan dan pencatatan pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

(2) Penerimaan dan Pencatatan pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan.

Bagian Ketiga

Disposisi

Pasal 11

(1) Disposisi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilakukan terhadap pengaduan secara lisan dan pengaduan secara tertulis.

(2) Disposisi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) disampaikan kepada OPD dan/atau BUMD terkait berdasarkan substansi pengaduan.

Bagian Keempat

Pemeriksaan

Pasal 12

(1) OPD 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 OPD dan/BUMD.

(3) Pengaduan yang telah ditelaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan klarifikasi kepada pelapor.

(4) Pengaduan berkaitan dengan subtansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

Bagian Kelima

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 13

(1) Penyelesaian laporan pengaduan oleh OPD dan/atau BUMD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

(2) Admin penghubung OPD 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 LAPOR dan atau surat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke admin penghubung OPD dan/atau BUMD tersebut.

(5) Admin penghubung OPD dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.

(6) Dalam waktu paling lama 10 (sepuluh)hari kerja sejak pengaduan masuk OPD dan/atau BUMD teradu wajib memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan.

(7) OPD dan/atau BUMD wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

(8) Penyelesaian pengaduan dapat lebih dari 30 hari kerja apabila :
   a. belum tersedianya anggaran; dan
   b. diluar kewenangan pemerintah daerah.

Bagian Keenam

Tindak Lanjut Penyelesaian

Pasal 14

Pelaksanaan Tindak Lanjut Laporan Pengaduan :

a. OPD dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya;
b. OPD dan/atau BUMD menyusun jawaban atau tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat;
c. tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke OPD dan/atau BUMD tersebut;
d. apabila diperlukan, dalam penanganan dan penyelesaian laporan pengaduan, OPD dan/atau BUMD dapat berkoordinasi dengan OPD dan/atau BUMD terkait lainnya;
e. dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas dan fungsi OPD dan/atau BUMD, maka OPD dan/atau BUMD berkewajiban menginformasikannya ke P3M.

Bagian Ketujuh

Pelaporan

Pasal 15

(1) OPD dan/atau BUMD wajib menyusun dan melaporkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diterimanya kepada Walikota melalui P3M.

(2) P3M melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

(3) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi kategori pengaduan, jumlah pengaduan dan laju tindak lanjut.

(4) Hasil monitoring dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 16

Laporan pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, dipublikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas.

BAB VII

KELEMBAGAAN

Bagian Kesatu

Tim Pengelola

Pasal 17

(1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan melalui LaporHendi.
(2) Untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan di Daerah, maka Walikota membentuk Tim sebagai Pengelola Pengaduan melalui LaporHendi yang diintegrasikan dengan Lapor!-SP4N sebagai pengelola pengaduan.
(3) OPD dan/atau BUMD menugaskan pegawainya untuk menjadi anggota Tim pengelola LaporHendi sebagai Admin Penghubung.
(4) Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :
    a. Pembina;
    b. Penanggung Jawab;
    c. Ketua;
    d. Wakil Ketua;
    e. Sekretaris; dan
    f. Anggota;
(5) Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh Sekretariat Pengelola Pengaduan yang terdiri dari :
    a. Tim P3M; dan
    b. Admin Penghubung pada OPD dan / atau BUMD.
(6) Sekretariat Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikoordinasikan oleh Tim P3M.
(7) Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Bagian Kedua

Tugas Tim P3M

Pasal 18

Tim P3M sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (5) huruf a mempunyai tugas:

a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di tingkat Nasional untuk ditindaklanjuti;

b. meneruskan pengaduan kepada Admin Penghubung OPD dan /atau BUMD untuk ditindaklanjuti;
c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan OPD dan /atau BUMD;
d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala setiap 3 bulan sekali meliputi jumlah pengaduan yang diterima, OPD dan /atau BUMD teradu pengaduan yang diselesaikan, dan pengaduan yang tidak terselesaikan, menindaklanjuti penyaluran pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional LAPOR!- SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

Bagian Ketiga

Tugas Admin Penghubung

Pasal 19

Admin penghubung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (5) huruf b mempunyai tugas:

a. melaporkan pengaduan yang diterima langsung dan atau melalui P3M kepada Kepala OPD dan/atau BUMD untuk ditindaklanjuti;
b. menyampaikan pengaduan langsung yang diterima OPD dan/atau BUMD dan hasil penyelesaian pengaduan kepada P3M;
c. memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan paling lama 10 hari kerja sejak pengaduan diterima OPD dan/atau BUMD;dan
d. menginput jawaban OPD dan/atau BUMD atas pengaduan yang disampaikan melalui P3M.

Bagian Keempat

Hak dan Kewajiban Pelapor

Paragraf 1

Hak Pelapor

Pasal 20

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;
e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

f. memberitahukan kepada OPD dan/atau BUMD untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
g. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada atasan penyelenggara;
h. mendapat pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, tertib, dan tuntas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Paragraf 2
Kewajiban Pelapor
Pasal 21

Pelapor memiliki kewajiban:
a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam prosedur pelayanan;
b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
d. Mengikuti ketentuan Undang-Undang ITE

Bagian Keempat
Hak, Kewajiban, Larangan dan Sanksi Penyelenggara
Paragraf 1
Hak Penyelenggara
Pasal 22

Penyelenggara memiliki hak:
a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
b. melakukan kerja sama;
c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayananan 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.

Paragraf 2
Kewajiban Penyelenggara
Pasal 23

Penyelenggara yang menangani pengaduan masyarakat wajib :
a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku;

c. menjaga etika dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
d. mengembangkan inisiatif dan inovasi dalam perbaikan pelayanan publik;
e. menyerahkan seluruh dokumen dan laporan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas; dan
f. menjaga kerahasian identitas pelapor dan terlapor maupun informasi dan dokumen kepada pihak lain.

Paragraf 3
Larangan Penyelenggara
Pasal 24

Penyelenggara dalam menangani pengaduan masyarakat dilarang:
a. menggunakan sumberdaya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penangan 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.

Paragraf 4
Sanksi
Pasal 25

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dapat dikenai sanksi administratif berupa :
    a. teguran lisan ; dan
    b. teguran tertulis.
(2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh pejabat yang berwenang.

BAB VIII
ANGGARAN
Pasal 26

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

BAB IX

PENUTUP

Pasal 27

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2010 Nomor 16) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 28

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 2 Agustus 2017

WALIKOTA SEMARANG

HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang
Pada tanggal 2 Agustus 2017

SEKRETARIS DAERAH
KOTA SEMARANG

ADI TRI HANANTO

BERITA DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2017 NOMOR 34