

**KAJIAN/PENJELAHAN
PENYUBUNAN RANCANGAN PERATURAN WALI KOTA SEMARANG
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KOTA SEMARANG**

KATA PENGANTAR

Kanal Pengaduan Pelayanan Publik Lapori Semarang telah berjalan sejak tanggal 7 April 2025. Dan Alhamdulillah animo masyarakat sangat tinggi terhadap kanal pengaduan masyarakat ini. Jumlah pengaduan yang masuk melalui kanal Lapori pun meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah pengikut di media sosial.

Layanan pengaduan ini diselenggarakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mendukung program layanan pengaduan nasional Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat/ Atau disingkat SP4N - LAPORI yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Kecepatan respon dalam menindaklanjuti aduan masyarakat melalui Lapori Semarang juga menjadi salah satu indikator bagaimana masyarakat melihat dan menilai kinerja Pemkot Semarang. Semakin cepat respon tindak lanjutnya, akan semakin baik juga citra yang disematkan untuk kinerja Pemkot Semarang.

Kita semua harus sependapat, bahwa komunikasi Pemkot Semarang dengan warga harus berjalan dua arah. Kita perlu menangkap aspirasi, aduan dan keluhan warga agar dalam program pembangunan ini juga mengakomodir partisipasi warga sehingga hasilnya lebih baik.

Untuk itu, sebagai sarana komunikasi yang menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Lapori Semarang berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data pribadi dan identitas masyarakat yang memanfaatkan layanan ini. Harapannya, masyarakat dapat memberikan sumbangsih dan peran sertanya dalam peningkatan pembangunan dan Lapori Semarang merupakan kanal paling efektif sebagai sarana dan media komunikasi dalam era smart city seperti sekarang ini.

Kepala,

SOENARTO, S.Kom, MM
Pembina Utama Muda/IV-c
NIP 197008031992031012

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Tujuan penyusunan.....	3
D. Dasar Hukum.....	3
BAB II POKOK PIKIRAN.....	4
A. Pokok Pikiran.....	6
BAB III MUATAN MATERI.....	7
A. Sasaran, Jangkauan, dan Arah Pengaturan.....	7
B. Luang Lingkup Materi.....	7
BAB IV PENUTUP.....	8
A. Kesimpulan.....	8
B. Saran.....	8
DAFTAR PUSTAKA.....	9

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi pelayanan publik guna mendukung setiap aktifitas masyarakat. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia yang saat ini semakin tinggi.

Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014: 5) menyatakan Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelayanan publik yang prima sudah menjadi syarat mutlak bagi pemerintah dalam mengimplementasikan pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut. Pelayanan prima yang diartikan sebagai *service excellent* merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan.

Menurut (Firmansyah, 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Bagi organisasi non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas.

Penerapan pelayanan publik yang prima dan berkualitas tersebut bermuara pada peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Untuk itu pengawasan dan evaluasi perlu dilakukan baik dari perspektif internal maupun eksternal sebagai bentuk kontrol guna peningkatan dan perbaikan kinerja.

Dalam hal ini evaluasi eksternal dari kinerja pemerintah dapat diintegrasikan dengan adanya pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk partisipasi dan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dituangkan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, kritikan, gagasan atau pengaduan kepada penyelenggara.

Pengelolaan pengaduan masyarakat wajib dilakukan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Hal itu sesuai dengan amanat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi seluruh instansi pemerintah.

Dalam rangka menciptakan proses pengelolaan pengaduan yang efektif, tuntas dan terintegrasi, sejak tahun 2014 Pemerintah Kota Semarang melakukan terobosan baru yaitu membentuk Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), kemudian pada tahun yang sama melakukan inovasi membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan terpadu secara online yang diberi nama Lapor Hendi yang diinisiasi oleh Wali Kota periode tersebut yaitu Hendrar Prihadi yang akrab disapa Hendi, kemudian pada tahun 2022 berganti kepemimpinan kepada Hevearita Gunaryati Rahayu yang akrab disapa Mbak Ita membuat kebijakan pergantian nama system pengelolaan pengaduan menjadi "Sapa Mbak Ita", pada tahun 2025 Kota Semarang mempunyai Wali Kota dan Wakil Wali Kota yang baru, setelah melalui pertimbangan dan mendengarkan masukan dari masyarakat dan berbagai pihak system pengelolaan pengaduan diberi nama Lapor Semar, yakni sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berupa rangkaian pengelolaan mulai dari pelaporan melalui kanal-kanal yang disediakan, verifikasi dan pendisposisian, proses tindak lanjut, hingga penyelesaian dari Perangkat Daerah/BUMD.

Lapor Semar melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mendukung program layanan pengaduan nasional Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! Atau disingkat SP4N – LAPORI yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Layanan ini sebagai bagian dari pelayanan publik yang memperhatikan kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan kualitas dari penyelesaian pengaduan.

Bernd Stauss dan Wolfgang Seidel dalam buku "Effective Complaint" menjelaskan bahwa proses manajemen pengelolaan pengaduan secara garis besar terbagi menjadi dua bagian, yaitu direct dan indirect management process. Proses direct secara sederhana dapat diterjemahkan proses penerimaan laporan dari status "belum ditindaklanjuti" hingga menjadi menjadi "selesai". Namun di belakang itu, proses indirect merupakan sebuah proses yang tidak kalah penting. Proses ini merangkum upaya dalam menjaga kualitas pengelolaan sampai dengan pemanfaatan data pengaduan untuk dijadikan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Identifikasi Masalah

Masalah yang telah dilakukan identifikasi adalah sebagai berikut:

1. Pada substansi kebijakan strategis perlu disesuaikan nomenklatur layanan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang yang bersifat tetap.

2. Pada substansi kebijakan strategis perlu disesuaikan mekanisme pengelolaan pengaduan.
3. Pada substansi kebijakan strategis perlu disesuaikan norma-norma pengelola pengaduan dan pelapor.

C. Tujuan penyusunan

Tujuan penyusunan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang dapat dilaksanakan dan diimplementasikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang memiliki pedoman yang jelas, tepat, terstruktur, dan sistematis.
3. Menjadi dasar pengambilan keputusan kebijakan dalam menangani pengaduan masyarakat.

D. Dasar Hukum

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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan 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 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-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
 7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
 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 Nomor 191);
 14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2023 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 158).

BAB II POKOK PIKIRAN

A. Pokok Pikiran

1. Pengertian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Lapori Semarang

Pengaduan pelayanan publik adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabdian kewajiban dan/atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.

Lapori Semarang adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat Kota Semarang sebagai sarana pengaduan pelayanan publik Kota Semarang atas pelayanan publik.

Pengaduan dimaksud disampaikan melalui kanal pengaduan resmi yang dikelola melalui dasbor oleh pengelola pengaduan.

2. Kanal Pengaduan

Pengaduan pelayanan publik disampaikan melalui kanal SP4N – LAPORI dan/atau Lapori Semarang secara *online* melalui SMS, Website, Whatsapp, serta Aplikasi Mobile dan/atau penyampaian pengaduan secara tatap wajah dengan mendaftarkan identitas dan melampirkan data pengaduan.

Penerimaan pengaduan melalui kanal pengaduan bersifat integratif dan progres tindak lanjut penyelesaiannya dapat diakses oleh pengelola maupun pelapor.

3. Pengelola Pengaduan

Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai, atau orang pada perangkat daerah dan/atau BUMD yang ditugaskan untuk mengelola sistem pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Koordinator pengelola pengaduan adalah 4 (empat) orang Admin Utama dengan tim pengelola yang kemudian disebut Admin Penghubung bertanggungjawab kepada Admin Utama atas pengaduan masyarakat di masing-masing perangkat daerah dan/atau BUMD di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

4. Kerahasiaan Data Pelapor

Identitas yang didaftarkan dan data pribadi pelapor hanya dapat diakses oleh 4 (empat) orang Admin Utama dan tidak akan diketahui oleh Admin Penghubung perangkat daerah dan/atau BUMD. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik identitas pelapor adalah salah satu informasi yg dikecualikan.

BAB III MATERI MUATAN

A. Sasaran, Jangkauan, dan Arah Pengaturan

Sasaran, jangkauan, dan arah pengaturan dalam Peraturan Wali Kota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah seluruh pemangku kepentingan dari Pemerintah Kota Semarang mulai dari kepala perangkat daerah dan jajarannya, Camat, Lurah, Pengelola pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta masyarakat sebagai pelapor yaitu individu, kelompok masyarakat atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Semarang.

B. Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup dalam Peraturan Wali Kota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut:

BAB I KETENTUAN UMUM

BAB II KANAL PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

BAB III PENGELOLA PENGADUAN

BAB IV MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

BAB V PEMBIAYAAN

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan ditetapkannya Peraturan Wali Kota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini, pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Lapor Semar dapat dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta memberikan kepastian hukum dalam mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik.

B. Saran

1. Peraturan Wali Kota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bersifat mendesak dalam mendukung pelaksanaan tugas pengelola pengaduan.
2. Peraturan Wali Kota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dipublikasikan untuk menjangkau sasaran peraturan.
3. Peraturan Wali Kota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menjadi dasar Keputusan Wali Kota tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang Lapor Semar.

Demikian penjelasan rancangan Peraturan Wali Kota Semarang tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang dengan harapan agar dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Semarang.

Kepala,



Soenarto
SOENARTO, S.Kom, MM
Pembina Utama Muda/IV-c
NIP 197008031992031012

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Firmansyah, M. Anang. 2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara. Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2010

Stauss, Bernd and Wolfgang Seidel. 2010. "Complaint Management: The Heart of CRM". In: Gavriel Salvendy and Waldemar Karwowski (Eds), Introduction to Service Engineering, pp.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik