



SALINAN

WALI KOTA SEMARANG
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN WALI KOTA SEMARANG
NOMOR 15 TAHUN 2026
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 pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - b. bahwa dinamika sosial masyarakat menuntut sistem pengaduan yang lebih efektif, transparan, akuntabel, dan inklusif;
 - c. bahwa Untuk memberikan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Daerah maka diperlukan pengaturan tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik ;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
 3. 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);
 4. 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);

5. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN WALI KOTA 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. 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.
9. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pelapor kepada Pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabdian kewajiban dan/atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.
10. Pelapor adalah individu, kelompok masyarakat atau badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait.
11. Pengelola Pengaduan adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan untuk mengelola sistem pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

12. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
13. Lapori Semar adalah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat Kota Semarang sebagai sarana pengaduan pelayanan publik Kota Semarang atas pelayanan publik.
14. Dasbor adalah panel kontrol pengelolaan pengaduan.
15. Admin Utama adalah koordinator Pengelola Pengaduan yang bertanggung jawab atas pengaduan masyarakat.
16. Admin Penghubung adalah tim Pengelola Pengaduan yang bertanggung jawab kepada Admin Utama Lapori Semar atas pengaduan masyarakat di masing-masing perangkat daerah.
17. 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) Pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik dimaksud agar Perangkat Daerah dan BUMD:
 - 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;
- b. transparansi;
- c. koordinasi;
- d. efektifitas dan efisien;
- e. akuntabilitas;
- f. objektivitas;
- g. kerahasiaan;
- h. independen;
- i. tidak diskriminatif;
- j. tidak memungut biaya; dan
- k. integratif.

BAB II

KANAL PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

- (1) Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan melalui sistem pengaduan masyarakat SP4N-LAPOR!, Lapor Semar dan/atau secara tatap muka.
- (2) Pengaduan masyarakat SP4N-LAPOR!, Lapor Semar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara daring.
- (3) Pengaduan masyarakat secara tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penyampaian secara luring.
- (4) Pengaduan pelayanan publik secara daring disampaikan melalui:
 - a. *short message service*;
 - b. *website* laporsemar.lapor.go.id;
 - c. *whatsapp*;
 - d. *website* laporsemar.semarangkota.go.id;
 - e. aplikasi *mobile* Lapor Semar;
 - f. media sosial; dan
 - g. *semarang virtual assistant*.
- (5) Topik pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu:
 - 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;
 - n. penegakan regulasi; dan
 - o. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III PENGELOLA PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Daerah, Wali Kota dapat membentuk tim pengelola pengaduan yang mengelola pengaduan melalui Lapor Semar yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.
- (2) Tim pengelola pengaduan yang dimaksud dalam ayat (1) terdiri atas:
 - a. Admin Utama, yang berada dibawah koordinasi Dinas; dan
 - b. Admin Penghubung, yang berasal dari Perangkat Daerah atau BUMD.
- (3) Perangkat Daerah dan BUMD menugaskan paling sedikit 1 (satu) orang pegawai sebagai Admin Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b.

BAB IV MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Umum

Pasal 6

- Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari:
- a. pengelolaan pengaduan;
 - b. pengendalian potensi spam; dan
 - c. pelaporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan.

Bagian Kedua Pengelolaan Pengaduan

Pasal 7

- Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari:
- a. pelapor;
 - b. pelaporan pengaduan;
 - c. penerimaan pengaduan; dan
 - d. penyelesaian pengaduan.

Pasal 8

- (1) Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a merupakan masyarakat yang mengalami kendala pelayanan publik pada Pemerintah Kota Semarang.
- (2) Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menyampaikan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, Lapor Semar, dan/atau secara tatap muka.

Pasal 9

- (1) Pelaporan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b yang disampaikan secara daring melalui SP4N-LAPOR! dan/atau Lapor Semar dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pelapor menyampaikan laporan pengaduan melalui kanal resmi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3);
 - b. Pelapor melakukan pendaftaran akun dengan mengisi nama, nomor telepon, email, jenis kelamin, dan keterangan disabilitas; dan
 - c. Pelapor menyampaikan laporan pengaduan melalui kanal resmi sesuai dengan format yang telah ditentukan.
- (2) Pelaporan pengaduan yang disampaikan secara luring melalui tatap muka dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. Pelapor menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas, dan nomor kontak yang dapat dihubungi;
 - b. laporan yang disampaikan dilengkapi data pendukung; dan
 - c. pengaduan yang disampaikan melalui tatap muka tertulis disampaikan pada hari kerja.
- (3) Identitas pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dijaga kerahasiaannya dan hanya dapat diakses oleh Admin Utama.

Pasal 10

Penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. laporan diperiksa berdasarkan substansi pengaduan dan diklasifikasikan sesuai topik aduan;
- b. pemeriksaan dan konfirmasi dilakukan terhadap kelengkapan pengaduan yaitu berupa foto atau dokumen pendukung;
- c. laporan yang disampaikan melalui tatap muka *diinput* melalui dasbor pengelolaan pengaduan;
- d. laporan didisposisikan kepada Perangkat Daerah dan/atau BUMD terkait;
- e. tanggapan awal disampaikan kepada pelapor melalui dasbor Lapor Semar paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Perangkat Daerah dan/ atau BUMD terkait; dan
- f. pelaksanaan pemantauan pengaduan yang telah didisposisikan.

Pasal 11

- (1) Dalam hal terdapat pengaduan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Admin Utama dapat melakukan klarifikasi kepada pelapor
- (2) Admin Utama dapat menolak pengaduan yang bukan kewenangan Pemerintah Kota Semarang dan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d dilaksanakan oleh Perangkat Daerah dan/atau BUMD secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Perangkat Daerah dan/atau BUMD terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya.

- (3) Koordinasi lintas Perangkat Daerah dan/atau BUMD dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penanganan pengaduan.
- (4) Dalam hal laporan pengaduan yang telah terdisposisi tidak sesuai dengan kewenangan, maka Perangkat Daerah dan/atau BUMD dapat mengembalikan laporan menggunakan fitur pengembalian dalam dasbor pengelolaan pengaduan.
- (5) Dalam hal pengaduan dapat diselesaikan oleh Admin Utama, maka tidak perlu diteruskan ke Perangkat Daerah dan/atau BUMD.

Pasal 13

- (1) Admin Penghubung menyelesaikan pengaduan dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kalender.
- (2) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan terkait ketersediaan anggaran, maka diberikan status selesai bersyarat dan dimasukkan dalam usulan perencanaan penganggaran serta diproses sesuai dengan mekanisme perencanaan penganggaran.
- (3) Laporan dengan status selesai bersyarat dimonitor oleh Admin Penghubung dan dirubah statusnya menjadi selesai apabila telah ditindaklanjuti.

Bagian Ketiga Pengendalian Potensi Spam

Pasal 14

Pengendalian potensi spam dilakukan dengan cara:

- a. pembatasan pengiriman laporan dengan isi aduan yang sama seperti pengaduan yang telah dilaporkan sebelumnya; dan
- b. pemberian jeda waktu selama 5 (lima) menit bagi pelapor jika akan melaporkan pengaduan dengan isi aduan yang berbeda.

Bagian Keempat Pelaporan Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan

Pasal 15

- (1) Admin Utama menyampaikan laporan bulanan dan tahunan pelaksanaan pengelolaan pengaduan kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.
- (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) ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Laporan pengelolaan, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipublikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas secara *realtime*.

**BAB V
PENDANAAN**

Pasal 16

Pembiayaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

**BAB VI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 17

Pada saat Peraturan Wali Kota ini berlaku, Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2023 Nomor 5), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 18

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 31 Maret 2026
WALI KOTA SEMARANG,

ttd

AGUSTINA WILUJENG PRAMESTUTI

Diundangkan di Semarang
pada tanggal 31 Maret 2026
Pj. SEKRETARIS DAERAH
KOTA SEMARANG

ttd

BUDI PRAKOSA

BERITA DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2026 NOMOR 15

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SEMARANG



Moh Issamsudin, SH.,S.Sos.,MH

Pembina Tingkat I

NIP. 19680420 199401 1 001