

PERATURAN WALI KOTA NOMOR 5 TAHUN 2023 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK

2023

PERWAL NO. 5, BERITA DAERAH 2023/NO.5

PERWAL TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

- ABSTRAK:
- Dalam rangka 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.
Berdasarkan 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.
 - Dasar hukum peraturan ini adalah Undang- Undang Nomor 16 Tahun 1950, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022, Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016, Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2021, Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016, Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M.PAN/4/2009.
- CATATAN
- Peraturan perwal ini mulai berlaku pada tanggal 7 Februari 2023
 - Lampiran: 13 hlm.