

PELAYANAN PUBLIK-PENGELOLAAN

2026

PERWAL NO. 15 BD 2026/NO. 15, 13 HLM

PERATURAN WALI KOTA SEMARANG TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

- ABSTRAK :
- 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. Dinamika sosial masyarakat menuntut sistem pengaduan yang lebih efektif, transparan, akuntabel, dan inklusif. Untuk memberikan pedoman pengelolaan di Daerah, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
 - Dasar Hukum Peraturan ini adalah UU No. 16 Tahun 1950; UU No. 23 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 1 Tahun 2026; UU No. 11 Tahun 2023; PP No. 16 Tahun 1976; PP No. 50 Tahun 1992.
 - Peraturan Wali Kota ini mengatur mengenai penyediaan sarana prasarana, mekanisme, serta penugasan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Pengaduan dapat disampaikan secara daring melalui kanal SP4N-LAPOR! dan Lapor Semar (SMS, website, WhatsApp, aplikasi mobile, media sosial, dan virtual assistant) maupun secara luring melalui tatap muka. Pengelola terdiri atas Admin Utama pada Dinas terkait dan Admin Penghubung pada tiap Perangkat Daerah atau BUMD. Admin Penghubung wajib menyelesaikan pengaduan dalam waktu paling lama 10 hari kalender. Seluruh pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

- CATATAN :
- Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, 31 Maret 2026 dan ditetapkan pada tanggal 31 Maret 2026.
 - Penjelasan:-
 - Lampiran:-.