



WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH
KEPUTUSAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 800/264 TAHUN 2018

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
KOTA SEMARANG

WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penanganan pengaduan pelayanan publik Kota Semarang yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang;
 - b. bahwa dengan adanya perubahan susunan keanggotaan Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang, maka Keputusan Walikota Semarang Nomor 448/850 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang perlu ditinjau kembali;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, maka perlu diterbitkan Keputusan Walikota Semarang tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propensi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 5. 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 8 8

6. 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);
7. 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 beberapa kali, 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);
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 Perubahan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penata 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 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
11. 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);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
13. 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);
14. Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 11);
15. Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 34);

f d 8 8

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA dengan Susunan Keanggotaan tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA bertanggung jawab dan melaporkan hasilnya kepada Walikota Semarang.
- KELIMA : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Semarang.
- KEENAM : Dengan diterbitkannya Keputusan ini, maka Keputusan Walikota Semarang Nomor 488/850 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 28 Februari 2018

WALIKOTA SEMARANG, 8

HENDRAR PRIHADI
x

SALINAN disampaikan kepada Yth :

1. Wakil Walikota Semarang;
 2. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
 3. Asisten Administrasi Pemerintahan Sekda Kota Semarang;
 4. Inspektur Kota Semarang;
 5. Kepala Bappeda Kota Semarang;
 6. Kepala BPKAD Kota Semarang;
 7. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang;
 8. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Semarang;
 9. Anggota Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang yang bersangkutan.
-

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 800/264 TAHUN 2018
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
KOTA SEMARANG

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
KOTA SEMARANG

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS/INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Hendrar Prihadi, SE, MM	Walikota Semarang	Pengarah
2.	Ir. Hevearita Gunaryanti R	Wakil Walikota Semarang	Pengarah
3.	Ir. Agus Riyanto	Pj. Sekretaris Daerah Kota Semarang	Wakil Pengarah
4.	DR. Ir. Nana Storada, SE, MM	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	Penanggung Jawab
5.	Diah Supartiningtyas,SH,M.Kn	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	Ketua
6.	Istiqomah, SH, MM	Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	Sekretaris
7.	Tri Wibowo, SE.Atd ,MT	Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	Anggota
8.	Mustika Laksitawati	Kepala Seksi Pengelolaan Media pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	Anggota
9.	Yayuk Sukawati, SE	Pengolah Data pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	Anggota/Admin Koordinator
10.	Dyan Raditya, ST, MT	Pengolah Data pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	Anggota/Admin Koordinator
11.	Eko Fredy Setiawan	Pengolah Data pada Dinas Pendidikan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
12.	Sastrawati, SKM, Msi	Pengolah Data pada Dinas Kesehatan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
13.	Budhi Tri Nasril, ST	Pengolah Data pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
14.	Maskan, SE	Operator Komputer pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung

2
+ 1 8 8

15.	Tri Rahmawati, A.Md	Pengolah Data pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
16.	Teddy BudiKarsa, SH	Staf Perencanaan dan Evaluasi pada Dinas Kebakaran Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
17.	Eko Sri Andjarini, SH,MM.	Kasie Pengaduan pada Satpol PP Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
18.	Adhitya Kurnia C, M.PPS	Pengolah data pada Dinas Sosial Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
19.	M. Syauqi	Pengolah Data pada Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
20.	Taufik Abdul R,SE	Pengolah Data pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
21.	Sumardi, S.IP	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
22.	Agus Sumartono, ST	Tenaga Teknis Pengkajian Dampak Lingkungan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
23.	Kusnadi, SH	Pengolah data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
24.	Achmad Oktaris S, SE,MM,MSI	Kasie Bina Ketahanan Remaja pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
25.	Hendri Apriyanto, SE	Pengolah Data pada Dinas Perhubungan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
26.	Sodiq Dian Ika S, SSTP	Kepala Seksi Fasilitasi Usaha Mikro pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
27.	Pramastuti M,S.Ip	Kasie Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
28.	Catur Tri Gangga, A.Md	Pengadministrasi Umum pada pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
29.	Hadi Susanto, SS	JFU pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
30.	Dadang Widarso,SE	Pengolah Data pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
31.	Lusy Ameilyana,S.Pi,MSi	Penyusun Program dan Evaluasi pada Dinas Perikanan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
32.	Artha Cahyo, K, STP	Pengolah data pada Dinas Pertanian Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
33.	Agus Riyanto, SE.	Pengolah data pada Dinas Perdagangan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
34.	Anton Brahmanto	Pengolah data pada Dinas Perindustrian Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
35.	Cucu Samsiah, A.md	Pranata Komputer pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung

36.	Danish Sundoro, SE	Pengolah data pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
37.	Wahyu Dibiyadi	Pengolah data pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
38.	Agustin Nurcahyanti, SE	Kasubid Sosialisasi dan Penyuluhan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
39.	Agung Wahyono	Pengolah data pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
40.	Pontjo Sulistyorini, SH	Kasubag Umum dan Kepegawaian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
41.	Kristina Apriliani, A.Md	Verifikator Keuangan pada Kecamatan Banyumanik Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
42.	Tri Hartanto	Tenaga Non ASN pada Kecamatan Candisari Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
43.	Kurnia Bekti R,S.Kom	Pengolah data pada Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
44.	Nur Vidiawati	Pengolah data pada Kecamatan Gayamsari Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
45.	Muhammad Arifin, S.Kom	Kasubag Umum dan Kepegawaian pada Kecamatan Genuk Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
46.	Dion Dwi Octa Akbarizqi, A.md	Kasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Gunungpati Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
47.	Eko Prasetyadi	Verifikator Keuangan pada Kecamatan Mijen Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
48.	Pratama Nandra Muliawan	Pengolah data pada Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
49.	Yuniarti Anies, SE	Pengolah Data Kecamatan Pedurungan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
50.	Tintin Mariyana, S.H,M.H	Pengolah Data pada Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
51.	Hertanti Phaksi Ababil, A.Md	Kasi Pemerintahan dan Pembangunan pada Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
52.	Prasetyo	Pengolah data pada Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
53.	Bram Wijoyo Kusumo I, SH	Pengolah Data pada Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
54.	Indah S, SH	Kasubag Umum dan Pegawaian Kecamatan Semarang Utara Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
55.	Ety Winarni, S.IP	Kasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Tembalang Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung

2 f d 8 7

56.	Resty Martyawati, A.Md	Verifikator Keuangan pada Kecamatan Tugu Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
57.	Yesi Widya Ema `C, SE	Kabag Umum dan Keuangan pada Perusda Percetakan Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
58.	R. Siregar, SE	Kepala Sekretariat RPH dan BHP Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
59.	Very Dony David, S.Kom	Kasubid Tehnologi Informatika dan Pelaporan BPR BKK Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
60.	Feri Satriawan, S.Kom	Staf IT PD. BANK PASAR Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
61.	Didik Muryanto, SE	Supervisor Call Center Sub. Bag Humas & Protokol pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
62.	Anggun Budi P,S.sos	Pengolah data pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
63.	Suyamto, SE	Pengolah data pada Bagian Otonomi Daerah Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
64.	HS. Wahid B, SH	Pengolah data pada Bagian Hukum Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
65.	Bobby Hermanto, SE.	Penyusun Program dan Evaluasi pada Bagian Organisasi Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
66.	Irmawati, SE	Pengolah data pada Bagian Perekonomian Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
67.	Heribertus S	Pengadministrasi Umum pada Bagian Pembangunan Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
68.	Heru Kamdani, S.Ag	Pengadministrasi Umum pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
69.	Stephanus Teguh H, ST	Pengolah Data pada Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
70.	Heri Priharyanto, SE	Pengadministrasi Umum pada Bagian Tata Usaha Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
71.	Dian Afiana P, S.S	Penerjemah pada Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
72.	Dian Anggraini, SE	Pengadministrasi pada Bagian Perlengkapan Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung

2 11 88

73.	Yasmo	Pengadministrasi pada Bagian Rumah Tangga Setda Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
74.	Novi Tri Suryani, Amd	JFU Humas pada Sekretariat DPRD Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
75.	R. Agung Riyanto,S.Kom	Pranata Komputer pada Inspektorat Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung
76.	Gunawan H, ST	Pengadministrasi Umum pada RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang	Anggota/Pejabat Penghubung


8 WALIKOTA SEMARANG,



HENDRAR PRIHADI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 800/264 TAHUN 2018
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
KOTA SEMARANG

TUGAS TIM PENGELOLAAN PENGADUAN KOTA SEMARANG

1. Pembina
 - a. pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Semarang yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
 - b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Semarang.
2. Penanggungjawab/Ketua
 - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Organisasi Perangkat Daerah, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Anggota
 - a. Melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
 - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggungjawab;
 - e. anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggungjawab/Ketua.
4. Koordinator Laporan
 - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di tingkat Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. meneruskan pengaduan kepada Pejabat 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. 

5. Pejabat Penghubung

- 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.

§ WALIKOTA SEMARANG,



HENDRAR PRIHADI

~