



WALIKOTA SEMARANG

PERATURAN WALIKOTA SEMARANG

NOMOR 16 TAHUN 2010

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI UNIT KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang** :
- a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik bebas kolusi, korupsi dan nepotisme;
 - b. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 17 Tahun 2005 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang perlu ditinjau kembali;
 - c. bahwa untuk melaksanakan hal tersebut diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Semarang tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
 - 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 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);

4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
6. 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);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 / Kep / M.PAN / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA SEMARANG TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI UNIT KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Semarang;
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
3. Walikota adalah Walikota Semarang;
4. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun;
5. Pengawasan Masyarakat (Wasmus) adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
6. Aparatur Negara adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan negara serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
7. Aparatur Pemerintah adalah perangkat pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat termasuk aparatur BUMD/RSUD;
8. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
9. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;

10. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
11. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
12. Pemeriksaan adalah proses indentifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independent, obyektif dan professional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat;
13. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perseorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;
14. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
15. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu;
16. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
17. Status selesai adalah apabila instansi/unit kerja yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat;
18. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
19. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

BAB II

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI UNIT KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG

Pasal 2

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang adalah merupakan acuan bagi semua Unit Kerja Perangkat Daerah dan BUMD/ RSUD dalam penanganan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

Sistematika penyusunan pedoman penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, terdiri dari :

- I. Pendahuluan
 - A. Latar Belakang.
 - B. Maksud dan Tujuan.
 - C. Sasaran.
 - D. Ruang Lingkup.
 - E. Pengertian.
 - F. Azas-Azas Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- II. Etika Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - A. Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Pengaduan Masyarakat.
 - B. Kewajiban dan Larangan Bagi Aparatur Pemerintah Yang Menangani Pengaduan Masyarakat.
 - C. Etika Aparatur Pemerintah Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- III. Penatausahaan Penanganan Masyarakat
 - A. Pencatatan.
 - B. Penelahaan.
 - C. Penyaluran.
 - D. Pengarsipan.
- IV. Pembuktian Pengaduan Masyarakat
 - A. Pemeriksaan.
 - B. Waktu Penyelesaian.
 - C. Pelaporan.
 - D. Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor.
- V. Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - A. Fungsi Hasil Penanganan.
 - B. Penyelesaian Hasil Penanganan.
 - C. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- VI. Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - A. Koordinasi Internal.
 - B. Koordinasi Eksternal Aparat Pengawas Intern Pemerintah.
- VII. Anggaran
- VIII. Sanksi
- IX. Penutup

Pasal 4

Uraian Pedoman Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud Pasal 3 dijelaskan secara rinci dalam Lampiran Peraturan ini, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 17 Tahun 2005 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagu Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2005 Nomor 18 Seri E) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 6

Peraturan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Semarang.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 10 Juni 2010

WALIKOTA SEMARANG



H. SUKAWI SUTARIP

Diundangkan di Semarang
pada tanggal

Plt. SEKRETARIS DAERAH
KOTA SEMARANG



AKHMAT ZAENURI
Kepala Dinas Pendidikan

BERITA DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN

NOMOR 16

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BAGI UNIT KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya Pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi adalah diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Bernegara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari tuntutan aspirasi reformasi, agar aparatur negara mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan wewenangnya kepada rakyat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi negara.

Dengan demikian 2 (dua) hal penting yang perlu diperhatikan adalah :

1. Tindakan hukum terhadap pelaku tindak Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang khusus ditujukan kepada Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan Penyelenggaraan Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan yang bersih yang bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap Penyelenggara Pemerintahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Melalui kedua kebijakan di atas diharapkan dapat menumbuh kembangkan hal-hal penting sebagai berikut :

1. Penyelenggara Pemerintahan dapat meningkatkan pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing, sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun daerah.
3. Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari analisis data yang dihimpun dari berbagai instansi Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat dari pencermatan terhadap hal-hal tersebut diatas, dipandang perlu melakukan penyempurnaan Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, sebagai acuan pelaksanaan di masing-masing unit kerja termasuk BUMD agar pada tahapan penatausahaan, penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselenggara dengan efektif dan efisien serta terkoordinasi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi unit-unit kerja dilingkungan Pemerintah Kota Semarang termasuk BUMD agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Dengan adanya pedoman ini diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

C. Sasaran

1. Terelesaiannya penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Terwujudnya persamaan persepsi dan mekanisme dalam penanganan pengaduan masyarakat.
3. Terciptanya koordinasi yang baik antar instansi pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat.
4. Terwujudnya pelayanan masyarakat yang baik oleh Aparatur Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat.

D. Ruang lingkup

1. Penanganan pengaduan masyarakat yang diterima instansi pemerintah kota termasuk BUMD yang disampaikan :
 - a. secara langsung;
 - b. secara tertulis/surat;
 - c. melalui media elektronik; dan
 - d. melalui media cetak.
2. Mengatur sikap, tindakan, ucapan dan perilaku aparatur negara yang menangani pengaduan masyarakat.

E. Pengertian

1. Aparatur Negara adalah keseluruhan lembaga dan pejabat Negara serta pemerintahan yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan Negara serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Aparatur Pemerintah Daerah adalah perangkat pemerintah daerah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat di instansi pemerintah daerah termasuk aparatur BUMD;
3. Penyelenggara Daerah adalah Pejabat Daerah yang menjalankan fungsi eksekutif, legislative, atau yudikatif, dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Pejabat Daerah adalah pimpinan dan anggota Lembaga Daerah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945, dan pejabat daerah lainnya yang ditentukan oleh Undang-Undang;
5. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif bagi Sekretariat Daerah, SKPD, dan termasuk BUMD;
6. Pengawasan fungsional, yang selanjutnya disingkat Wasnal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah, terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
7. Aparat Pengawas Intern Pemerintah, yang selanjutnya disingkat APIP adalah Lembaga/Unit kerja di lingkungan Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pemerintahan termasuk Satuan Pengawasan Intern (SPI) BUMD;
8. Pimpinan Instansi adalah Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah;
9. Pengawasan masyarakat, yang selanjutnya disebut Wasmas adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan;
10. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
11. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
12. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;

13. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
14. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independent, obyektif, dan professional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat;
15. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan;
16. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait;
17. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada instansi pemerintah tertentu;
18. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
19. Status selesai adalah apabila instansi/unit kerja yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat;
20. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
21. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang dipedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat.

F. Azas-Azas Penanganan Pengaduan Masyarakat

Azas-azas penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap instansi dilingkungan Pemerintah Kota Semarang dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun azas-azas tersebut adalah :

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
6. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu.

7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB II

ETIKA DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan kembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

A. Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat

Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar, sebagai berikut :

1. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
2. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
3. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun; dan
4. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

B. Kewajiban dan Larangan bagi Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat

1. Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat wajib :
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan professional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor, dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas; dan
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang memperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
2. Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat dilarang :
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;

- c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; dan
- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

C. Etika Aparatur Pemerintah dalam penanganan pengaduan masyarakat.

- 1. Etika terhadap pelapor
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; dan
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2. Etika terhadap terlapor meliputi :
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah; dan
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3. Etika terhadap sesama Aparatur Pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat
 - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat; dan
 - d. saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

BAB III

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh unit kerja pada instansi masing-masing dengan tahapan sebagai berikut :

A. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku dilingkungan masing-masing instansi, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki.

Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat :

1. Data Surat Pengaduan, meliputi :

- a. nomor dan tanggal agenda;
- b. tanggal agenda;
- c. tanggal surat pengaduan;
- d. kategori surat; dan
- e. perihal.

2. Identitas Pelapor, meliputi :

- a. nama;
- b. alamat;
- c. pekerjaan;
- d. kabupaten / kota;
- e. provinsi; dan
- f. kategori pelapor.

3. Identitas Terlapor

- a. nama;
- b. NIP / NRP;
- c. alamat;
- d. jabatan;
- e. instansi terlapor; dan
- f. kategori instansi.

4. Lokasi Kasus, meliputi :

- a. kabupaten / kota;
- b. provinsi; dan
- c. negara.

B. Penelaahan

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, sebagai berikut :

1. Penyalahgunaan wewenang.
2. Pelayanan masyarakat.
3. Korupsi/ pungli.
4. Kepegawaian/ ketenagakerjaan.
5. Pertanahan/ perumahan.
6. Hukum/ peradilan dan HAM.
7. Kewaspadaan Nasional.
8. Tatalaksana Pemerintahan/ birokrasi.
9. Lingkungan Hidup, dan
10. Umum.

Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat setidaknya-tidaknya meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Merumuskan inti masalah yang diadukan.
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan.
3. Meneliti dokumen dan/ atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
4. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu :

1. Berkadar Pengawasan.

Penanganan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :

- a. pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/ materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;
- b. pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi/ materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi;
- c. pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/ materi laporan tidak memadai perlu dilakukan pemeriksaan; dan
- d. pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. Tidak Berkadar Pengawasan.

- a. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pimpinan Instansi yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/ kebijakan sesuai dengan materi yang diperlukan; dan
- b. pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/ arsip.

C. Penyaluran

Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan atau pelanggaran oleh oknum Aparatur Pemerintah berupa dugaan terjadinya penyalahgunaan wewenang, indisipliner termasuk sikap arogansi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat korupsi, kolusi dan nepotisme, pemborosan/ manipulasi keuangan dan atau sumber daya lainnya serta tindak penyimpangan lainnya yang dapat merugikan masyarakat maka penyalurannya ditujukan kepada Aparatur Pengawasan Fungsional instansi terlapor agar dapat segera ditangani dan Pimpinan Instansi/ Unit Kerja instansi terkait untuk mendapatkan perhatian.

Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran dan/ atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka instansi penerimanya wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada instansi yang menyalurkan/ mengirimkannya, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.

D. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/ unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

BAB IV

PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

A. Pemeriksaan

1. Telaah Lanjutan

Telaah lanjutan dilakukan sebagai berikut :

- a. mempelajari dan merumuskan permasalahan;
- b. pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan; dan
- c. merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.

2. Konfirmasi

Kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut :

- a. mengidentifikasi pelapor; dan
- b. mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.

3. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :

- a. meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan;
- b. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
- c. meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

Hasil dari telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diadukan.

Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor.

Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kegiatan pemeriksaan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan/ atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.

2. Pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat dan mudah serta hasil yang didapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara :
 - a. menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 - b. mengalokasikan anggaran pemeriksaan; dan
 - c. menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP), yang meliputi :
 - 1). penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang dilakukan;
 - 2). menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
 - 3). menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan;
 - 4). menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
 - 5). menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh; dan
 - 6). merumuskan hasil pemeriksaan.
3. Terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis serta berdampak nasional, perlu dilakukan penanganan lintas instansi dengan membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait.

B. Waktu Penyelesaian

Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

C. Pelaporan

1. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
2. Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang disalurkan oleh suatu instansi pemerintah harus dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyalurkan dan APIP Daerah.
3. Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang menyangkut kerugian negara/daerah paling sedikit Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) wajib disampaikan kepada Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi. (KPK).
4. Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh instansi pemeriksa kepada :
 - a. pimpinan instansi pelapor;
 - b. pimpinan instansi penerima pengaduan; dan
 - c. Walikota.

D. Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor

Selama proses pembuktian pengaduan, instansi/unit kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat wajib memberikan perlindungan hukum dan perlakuan yang wajar baik kepada pelapor maupun terlapor.

1. Perlindungan terhadap pelapor

- a. pelapor yang memberikan informasi tentang adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara selama proses pembuktian pengaduan masyarakat tidak dapat dituntut secara hukum baik pidana maupun perdata atas laporan yang akan, sedang, atau telah diberikannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. pelapor yang memberikan informasi adanya indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah/negara yang pengaduannya belum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum, pelapor diberikan perlindungan bersifat administratif dengan selalu menjaga kerahasiaan identitas pelapor; dan
- c. apabila pengaduan tersebut sudah ditangani oleh Aparat Penegak Hukum dan pelapor dijadikan saksi, maka pelapor berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

2. Perlindungan Terhadap Terlapor

- a. pimpinan Instansi Pemerintah atau pejabat yang berwenang wajib memperlakukan terlapor sebagai pihak yang tidak bersalah sampai hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan dapat membuktikan benar atau tidaknya pengaduan masyarakat; dan
- b. pimpinan Instansi Pemerintah atau pejabat yang berwenang wajib memberikan perlindungan kepada terlapor dengan tidak memberikan sanksi dalam bentuk apapun tanpa didukung bukti yang sah dari hasil telaahan, konfirmasi, klarifikasi dan pemeriksaan.

BAB V

HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Fungsi Hasil Penanganan

Hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat berfungsi untuk :

1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat terhadap jalannya pemerintahan.
2. Menjadi salah satu tolok ukur (barometer) kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah.
3. Membangun citra aparat pemerintah yang beretika, bermoral, profesional, transparan, bertanggungjawab dan memiliki jiwa korsa aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
4. Memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern termasuk pengawasan fungsional, khususnya bidang pelayanan masyarakat dan pencegahan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme.
5. Menumbuhkan kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, pelanggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang birokrasi pemerintah.
6. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.

B. Penyelesaian Hasil Penanganan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berupa :
 - a. tindakan administratif;
 - b. tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. tindakan gugatan perdata;
 - d. tindakan pengaduan perbuatan pidana; dan
 - e. tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan.
2. Terhadap Pelapor
Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat kepada pelapor.
3. Terhadap Terlapor
 - a. apabila hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor; dan
 - b. apabila pemeriksaan mengandung kebenaran, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Terhadap hasil pemeriksaan
 - a. apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan bukti pendukung yang memadai, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan; dan
 - b. terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau instansi lain terkait yang berhak menerima laporan atas hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

C. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh instansi yang berwenang.

1. Pemantauan

- a. Secara Langsung
 - 1). pemutakhiran data;
 - 2). rapat koordinasi; dan
 - 3). monitoring ke instansi yang menangani.
- b. Secara Tidak Langsung
 - 1). melalui komunikasi elektronik; dan
 - 2). melalui surat menyurat.

2. Bukti Penanganan

Bukti penanganan adalah laporan hasil pemeriksaan dengan melampirkan bukti pendukung.

3. Status Penanganan

a. Status Dalam Proses

Apabila permasalahan yang diajukan sedang dalam proses penanganan oleh instansi pemerintah yang menerima pengaduan masyarakat.

b. Status Selesai

- 1). instansi/unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan, atau;
- 2). instansi/unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat, karena :
 - (a). telah dilimpahkan atau ditangani oleh Aparat Penegak Hukum; atau
 - (b). diluar kewenangan instansi yang bersangkutan dan disalurkan ke instansi yang berwenang menangani; atau
 - (c). berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.

BAB VI

KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.

A. Koordinasi Internal

1. Antar Pejabat/ Unit Kerja di lingkungan Instansi masing-masing.
2. Antar Pejabat/ Unit Kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan Pejabat/ Unit Kerja lain di lingkungan Instansi tertentu.

B. Koordinasi eksternal Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP)

1. Antar pejabat APIP dan atau yang menangani pengaduan masyarakat.
2. Antar pejabat APIP dengan Aparat Penegak Hukum.
3. Antar pejabat APIP dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.

C. Koordinasi APIP dengan Masyarakat / Organisasi Kemasyarakatan

Pelaksanaan koordinasi eksternal dapat dilakukan dengan membuat Surat Keputusan Bersama (SKB) antar APIP, Aparat Penegak Hukum, Pejabat Pemerintah yang terkait dan Masyarakat atau organisasi kemasyarakatan.

BAB VII

ANGGARAN

Dalam rangka mewujudkan kelancaran penanganan pengaduan masyarakat agar penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara baik dan benar, perlu didukung dengan anggaran yang memadai.

Untuk itu setiap Pimpinan Instansi wajib menyediakan anggaran untuk penanganan pengaduan masyarakat, yang dibebankan pada anggaran APBD Kota Semarang.

BAB VIII

SANKSI

1. Pimpinan instansi pemerintah/unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh aparat pengawasan fungsional yang berwenang dan atau tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat sebagaimana mestinya dan melindungi aparatur yang melanggar aturan dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pimpinan instansi pemerintah atau aparatur pemerintah yang bertanggungjawab menangani pengaduan masyarakat yang tidak melakukan penanganan pengaduan masyarakat dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Instansi Pemerintah dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat yang melanggar etika dan standar dalam menangani pengaduan masyarakat.
4. Instansi pemerintah dapat memberikan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada APIP yang tidak benar dalam memberikan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.

BAB IX

PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang ini diharapkan para Pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di masing-masing Instansi Pemerintah dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Setiap Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang menindaklanjuti Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ini dengan membuat Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat. Langkah selanjutnya mendorong Pimpinan Unit Kerja dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu manajemen intern Instansi Pemerintah menuju terwujudnya Pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi Kolusi dan Nepotisme.

WALIKOTA SEMARANG,



H. SUKAWI SUTARIP