



AP. 8/10 31/10
10/10

WALIKOTA SEMARANG
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 31 TAHUN 2014
TENTANG

PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
KOTA SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mengefektifkan pelayanan pengaduan terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah diperlukan adanya pengaturan pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. bahwa Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu ditinjau kembali;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Semarang tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
 2. 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);

3. 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. 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);
5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);
13. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 18);
14. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 21);
15. Peraturan Walikota Semarang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 21);
16. Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT KOTA SEMARANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah 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. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Semarang.
5. Perangkat daerah adalah unsur pembantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Lembaga Lain, Kecamatan dan Kelurahan.

6. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat P3M adalah Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.
7. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tatacara pengelolaan pengaduan.
8. Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Pengadu adalah semua pihak baik orang perscorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola.
10. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola atas pelayanan yang diberikan perangkat daerah yang diduga tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran peraturan perundang-undangan.
11. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan pengawasan dari masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis terhadap perangkat daerah, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang merupakan kewenangan Pemerintah Daerah.

BAB II KEDUDUKAN, TUGAS DAN FUNGSI

Bagian Kesatu

Kedudukan

Pasal 2

- (1) P3M adalah lembaga yang membantu Walikota dalam mengkoordinasikan, mengklarifikasikan dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (2) P3M dipimpin oleh Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Kedua

Tugas dan Fungsi

Pasal 3

P3M mempunyai tugas menerima, mengelola, mengklarifikasi, monitoring dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat.

Pasal 4

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, P3M mempunyai fungsi:

- a. penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M;
- c. pelaksanaan penerimaan dan pengolahan dokumen serta penyampaian pengaduan kepada perangkat daerah;
- d. penyelenggaraan pemberian rekomendasi kepada perangkat daerah yang berkaitan pengaduan masyarakat;
- e. penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
- f. pelaksanaan verifikasi pengaduan masyarakat;
- g. pelaksanaan klarifikasi penyelesaian pengaduan masyarakat;
- h. pelaksanaan konfirmasi penyelesaian pengaduan kepada pengadu;
- i. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah;
- j. pelaksanaan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat oleh perangkat daerah;
- k. pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat;
- l. pelaksanaan pelaporan tugas P3M; dan
- m. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

BAB III

ORGANISASI

Bagian Kesatu

Susunan Organisasi

Pasal 5

- (1) Susunan Organisasi P3M, terdiri dari:
 - a. Pengarah;
 - b. Penanggungjawab;
 - c. Ketua;
 - d. Wakil ketua;
 - e. Sekretariat, terdiri dari:
 - 1) Kelompok Kerja Pengolahan Pengaduan;
 - 2) Kelompok Kerja Informasi dan Klarifikasi Pengaduan; dan
 - 3) Kelompok Kerja Monitoring dan Evaluasi.

- (2) Pengarah dan Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b adalah Walikota dan Sekretaris Daerah.
- (3) Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- (4) Wakil Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d adalah Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Ketua.
- (5) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Wakil Ketua.
- (6) Sekretaris sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e adalah Kepala Sub Bagian Kctatalaksanaan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
- (7) Kelompok kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Sekretaris.
- (8) Bagan Organisasi P3M sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini.

Bagian Kedua

Pengarah

Pasal 6

Pengarah mempunyai tugas pokok mengarahkan dan membina pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Bagian Ketiga

Penanggungjawab

Pasal 7

Penanggungjawab mempunyai tugas pokok mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Bagian Keempat

Ketua

Pasal 8

Ketua mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, huruf e, huruf k dan huruf m.

Bagian Kelima
Wakil Ketua
Pasal 9

Wakil Ketua mempunyai tugas pokok membantu Ketua untuk memimpin, mengkoordinasikan, monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, huruf c, huruf k dan huruf m.

Bagian Keenam
Sekretaris
Pasal 10

Sekretaris mempunyai tugas pokok merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, huruf b, huruf d dan huruf l.

Bagian Ketujuh
Kelompok Kerja Pengolah Pengaduan
Pasal 11

Kelompok Kerja Pengolah Pengaduan mempunyai tugas pokok menerima, memverifikasi, merekapitulasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c, huruf d dan huruf f.

Bagian Kedelapan
Kelompok Kerja Informasi dan Klarifikasi Pengaduan
Pasal 12

Kelompok Kerja Informasi dan Klarifikasi Pengaduan mempunyai tugas pokok menginformasikan dan mengkonfirmasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, huruf g, huruf h dan huruf i.

Bagian Kesembilan
Kelompok Kerja Monitoring dan Evaluasi
Pasal 13

Kelompok Kerja Pelaporan dan Monitoring Evaluasi mempunyai tugas pokok monitoring dan evaluasi menginformasikan dan mengkonfirmasi pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, huruf g, huruf h dan huruf i.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Dengan diterbitkannya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pembentukan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 13

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 6 Oktober 2014
WALIKOTA SEMARANG,



HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang
pada tanggal 6 Oktober 2014
SEKRETARIS DAERAH
KOTA SEMARANG



ADI TRI HIANANTO

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 31 TAHUN 2014
TENTANG
PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT KOTA SEMARANG

BAGAN ORGANISASI PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
KOTA SEMARANG



WALIKOTA SEMARANG,

HENDRAR PRIHADI