

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Semarang**

##### **2.1.1 Visi dan Misi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Pemerintah Kota Semarang**

**Visi :** “Prima Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat”

**Misi :**

- a. Menyediakan sarana pengaduan yang responsif bagi masyarakat.
- b. Menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi.
- c. Transparansi dalam penyelesaian pengaduan.

**Motto Pelayanan**

“Melayani dengan ikhlas untuk memberikan pelayanan pengaduan yang terbaik”

**Maklumat Pelayanan**

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan”

##### **2.1.2 Tugas dan Fungsi**

Tugas: P3M mempunyai tugas menerima, mengelola, mengklarifikasi, monitoring, dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan

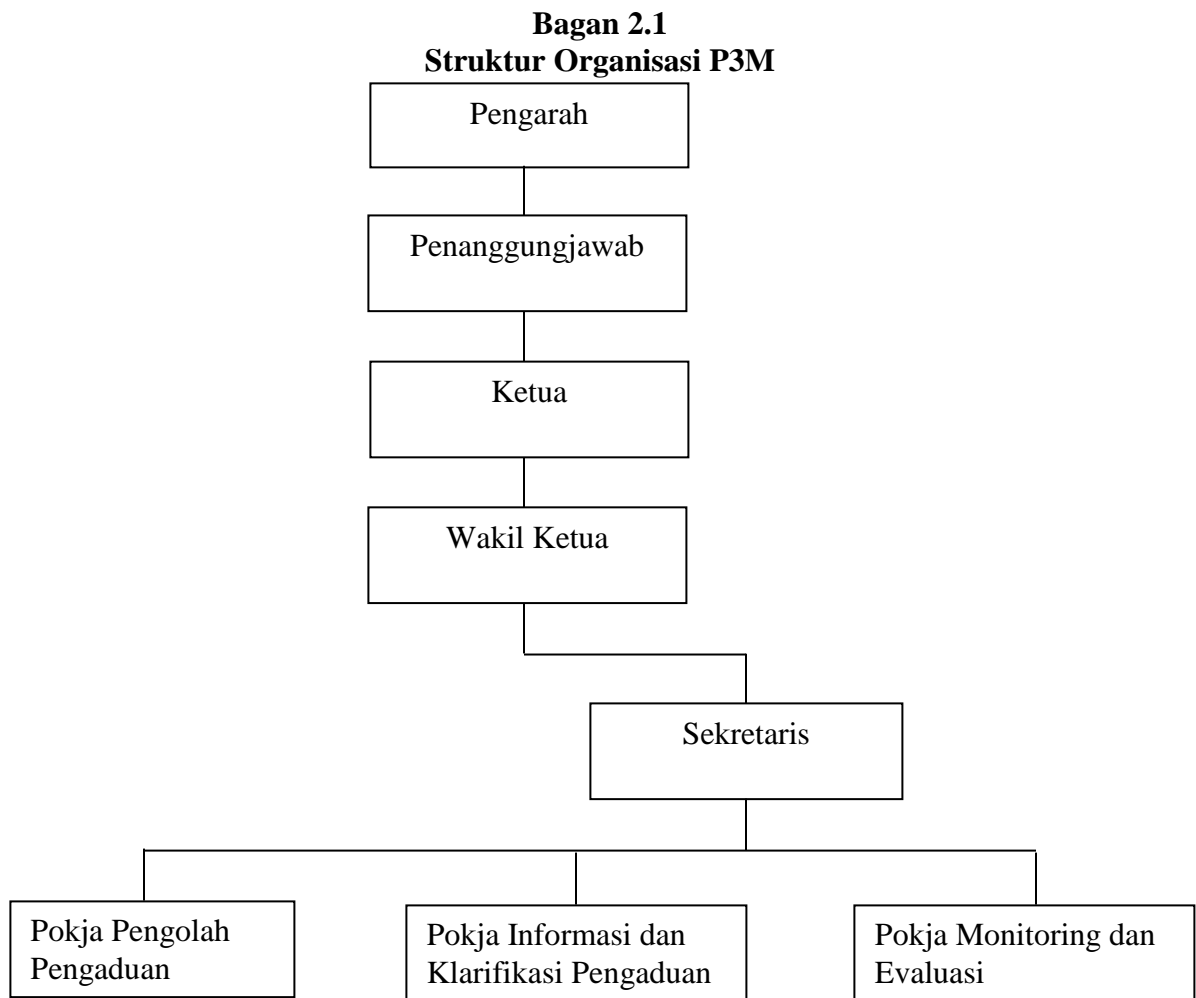
masyarakat.

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 klasifikasi 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.

m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

### 2.1.3 Struktur Organisasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang



Sumber : Lampiran Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang

#### a. Pengarah

Pengarah sebagaimana dimaksud dalam struktur diatas adalah Walikota Semarang. Pengarah mempunyai tugas pokok mengarahkan dan membina pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat

**b. Penanggungjawab**

Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam struktur Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang adalah Sekretaris Daerah. Penanggungjawab mempunyai tugas pokok mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.

**c. Ketua**

Ketua sebagaimana dimaksud dalam struktur Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang adalah Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah. Ketua mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsinya yaitu pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M, penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat, pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengelolaan pengaduan masyarakat dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

**d. Wakil Ketua**

Wakil Ketua sebagaimana dimaksud dalam struktur Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang adalah Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. Wakil Ketua mempunyai tugas pokok membantu Ketua

untuk memimpin, mengkoordinasikan, monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi Ketua.

**e. Sekretariat**

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Wakil Ketua. Sekretaris mempunyai tugas pokok merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi pelaksanaan tugas dan fungsinya yaitu penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat, pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M, penyelenggaraan pemberian rekomendasi kepada perangkat daerah yang berkaitan pengaduan masyarakat dan pelaksanaan pelaporan tugas P3M.

**f. Kelompok Kerja Pengolah Pengaduan**

Kelompok Kerja Pengolah Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Sekretaris. Kelompok Kerja Pengolah Pengaduan mempunyai tugas pokok menerima, memverifikasi, merekapitulasi pelaksanaan tugas dan fungsinya yaitu pelaksanaan penerimaan dan pengolahan dokumen serta penyampaian pengaduan kepada perangkat daerah, penyelenggaraan pemberian rekomendasi kepada perangkat daerah yang berkaitan pengaduan masyarakat dan pelaksanaan verifikasi pengaduan masyarakat.

**g. Kelompok Kerja Informasi dan Klarifikasi Pengaduan**

Kelompok Kerja Informasi dan Klarifikasi Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Sekretaris. Kelompok Kerja Informasi

dan Klarifikasi Pengaduan mempunyai tugas pokok menginformasikan dan mengkonfirmasi pelaksanaan tugas dan fungsinya yaitu pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M, pelaksanaan klasifikasi penyelesaian pengaduan masyarakat, pelaksanaan konfirmasi penyelesaian pengaduan kepada pengadu dan pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah.

#### **h. Kelompok Kerja Monitoring dan Evaluasi**

Kelompok Kerja Monitoring dan Evaluasi dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Sekretaris. Kelompok Kerja Monitoring dan Evaluasi mempunyai tugas pokok monitoring, mengevaluasi, menginformasikan dan mengkonfirmasi pelaksanaan tugas dan fungsinya yaitu pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M, pelaksanaan klasifikasi penyelesaian pengaduan masyarakat, pelaksanaan konfirmasi penyelesaian pengaduan kepada pengadu dan pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah.

### **1.2 Sarana Prasarana dan Data Pengaduan**

Pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melalui mekanisme pengaduan langsung dan tidak langsung.

#### **a. Pengaduan Langsung**

Pengadu datang langsung dan mengisi formulir pengaduan. Masyarakat dapat datang langsung ke Gedung Pusat Informasi Publik (PIP) Jalan Pemuda Nomor 148 Kota Semarang. Pengadu mengisi buku agenda dan

berkonsultasi dengan pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), kemudian pengadu mengisi formulir yang telah disediakan. Data yang harus di isi pada formulir diantaranya, nama, alamat, no. KTP, pekerjaan, no. telepon dan email. Selanjutnya pengadu menyertakan fotocopy Kartu Tanda Penduduk sebagai syarat bahwa aduan dapat dipertanggungjawabkan.

**Gambar 2.1**  
**Meja Pengaduan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**



Sumber : Data Peneliti 2017

**Gambar 2.2**  
**Formulir Pengaduan Langsung**

PEMERINTAH KOTA SEMARANG  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN  
Jl. Pemuda 34B Telp. 024-3540418 Fax. 024-3540446 Semarang, 50132

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT  
Nomor : / P3M / 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

I IDENTITAS

1 PEHAK PENGADU

NAMA \_\_\_\_\_  
ALAMAT \_\_\_\_\_  
NO. RT/RW \_\_\_\_\_  
PEKERJAAN \_\_\_\_\_  
NO. TELEPON \_\_\_\_\_  
EMAIL \_\_\_\_\_

2 PEHAK PERWAKILAN

NAMA \_\_\_\_\_  
NO. IDENTITAS ORGANISASI \_\_\_\_\_  
PROFESI \_\_\_\_\_  
ALAMAT PERUSAHAAN \_\_\_\_\_  
NO. TELEPON \_\_\_\_\_  
EMAIL \_\_\_\_\_

II Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar - benarnya keluhan / permasalahan sebagai berikut :

III PERANGKAT DAERAH YANG DITUJU \_\_\_\_\_

IV BUKTI / DOKUMEN PENDUKUNG PENGADUAN \_\_\_\_\_

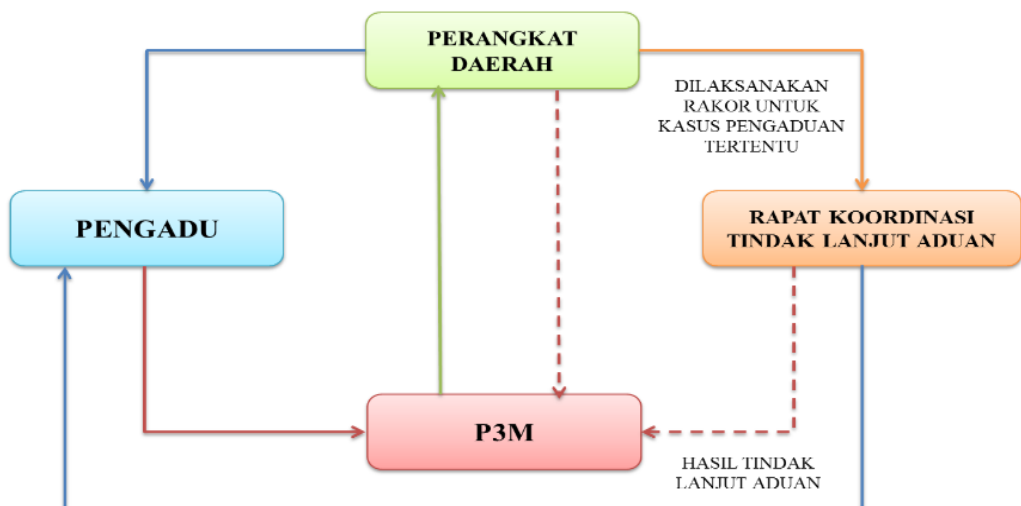
Di Terima Oleh Petugas P3M \_\_\_\_\_ Perangkat Daerah yang menahana \_\_\_\_\_ Pengadu \_\_\_\_\_

TGL. DITERIMA : \_\_\_\_\_

Sumber : Data Internal P3M 2017

Berikut bagan mekanisme pengelolaan pengaduan langsung :

**Gambar 2.3**  
**Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Langsung**



Sumber : Data Internal P3M 2017



- a. Pengadu menyampaikan permasalahan kepada P3M.
- b. P3M mengelola pengaduan untuk disampaikan kepada Perangkat Daerah.
- c. Perangkat Daerah menjawab kepada pengadu dengan tembusan kepada P3M.
- d. Apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan.
- e. Perangkat Daerah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan P3M.

**b. Pengaduan Tidak Langsung**

Pengaduan yang dilakukan secara tidak langsung dapat melalui media sosial, email, website, telepon, fax, kotak pengaduan dan media cetak.

Berikut kontak yang dapat dihubungi oleh pengadu :

- 1) Telepon dan Fax 024-3561717, 024-3513355 ext.1242,
- 2) Media Cetak melalui Piye Jal – Suara Merdeka : Via SMS, ketik **smg** (spasi) **Pesan Anda** kirim ke 085641600500 dan SMS Warga – Jawa Pos : Via Email pm@jawapos.co.id disertakan alamat lengkap dan copy identitas.
- 3) SMS di 1708 dengan format **Laporhendi** (spasi) **aduan**
- 4) Twitter dengan cara menuliskan **aduan anda** dan menggunakan hastag **#LaporHendi**

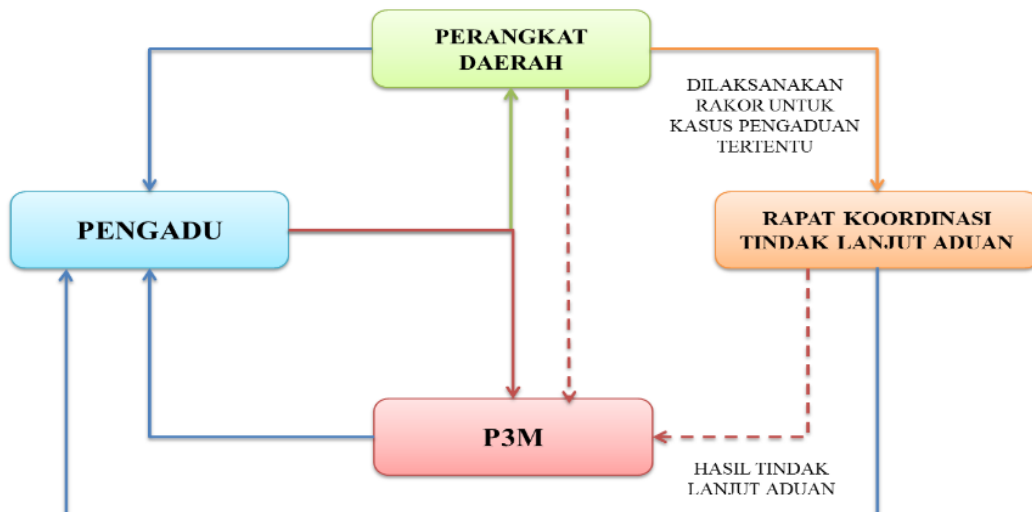
**Gambar 2.4**  
Sosialisasi cara melakukan pengaduan



Sumber : Twitter #laporhendi

Berikut bagan mekanisme pengelolaan pengaduan tidak langsung :

**Gambar 2.5**  
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Tidak Langsung



Sumber : Data Internal P3M 2017

- a. Pengadu menyampaikan permasalahan kepada P3M dan Perangkat Daerah melalui media yang sudah ditentukan.

- b. P3M dan Perangkat Daerah menerima dan memverifikasi permasalahan serta memberikan jawaban kepada pengadu.
- c. Apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan Lapangan.
- d. Perangkat Daerah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan P3M.

Kota Semarang adalah Kota se- Jawa Tengah yang paling banyak mendapat aduan, data triwulan pertama tahun 2017 mulai bulan Januari sampai dengan bulan Maret terhitung 1806 aduan. Rata-rata setiap bulannya Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melayani 602 aduan.

**Tabel 2.1**  
**Data Laporan Pengaduan Triwulan I & II Tahun 2017**

Kategori	Periode		Total
	Jan-Mar 2017	Apr-Juni 2017	
<b>Pengaduan</b>	1806	1172	2978
<b>Informasi</b>	136	89	225
<b>Aspirasi</b>	161	134	295
<b>Total</b>			3498

Sumber : Data Internal P3M 2017

**Tabel 2.2**  
**OPD Paling Banyak Mendapatkan Aduan**

OPD	Periode		Total
	Jan-Mar 2017	Apr-Juni 2017	
<b>DISHUB</b>	531	413	944
<b>Dinas PU</b>	406	173	579
<b>DISPERKIM</b>	128	107	235
<b>SATPOL PP</b>	75	119	194
<b>DISPENDUKCAPIL</b>	113	63	176
<b>PDAM</b>	87	120	207
<b>Total</b>			3498

Sumber : Data Internal P3M 2017

Pada laporan Triwulan I bulan Januari – Maret dan Triwulan II 2017, OPD Kota Semarang yang paling sering menerima pelaporan adalah :

**a. Dinas Perhubungan**

Dinas Perhubungan mendapatkan **531** aduan pada Triwulan I dan 413 aduan pada Triwulan II, dengan topik laporan paling banyak tentang gangguan parkir liar, tarif parkir, BRT, sistem satu arah, rambu – rambu lalu lintas, jalur penyelamat, kemacetan;

**b. Dinas Pekerjaan Umum**

Dinas Pekerjaan Umum mendapatkan **406** aduan pada Triwulan I dan 173 aduan pada Triwulan II, dengan topik laporan paling banyak tentang aduan jalan rusak dan berlubang, jalan bergelombang, permohonan perbaikan jalan, gorong- gorong, saluran dan penanggulangan rob, sampah di sungai.

**c. Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman**

Disperkim mendapatkan **128** aduan pada Triwulan I dan 107 aduan pada Triwulan II dengan topik laporan lampu penerangan jalan banyak yg padam, aduan pohon, perbaikan fasilitas taman.

**d. Satuan Polisi Pamong Praja**

Satpol PP mendapatkan **75** aduan pada Triwulan I dan 119 aduan pada Triwulan II, dengan topik laporan paling banyak tentang gangguan Pedagang kaki lima, kinerja Satpol PP dan gangguan ketertiban masyarakat.

**e. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**

Dispendukcapil mendapatkan **113** aduan pada Triwulan I dan 63 aduan pada Triwulan II Dengan topik laporan paling banyak di keluhkan oleh masyarakat yaitu tentang pelayanan administrasi kependudukan, jangka waktu pembuatan e-KTP yang terlalu lama, balnko e-KTP .

**f. PDAM Tirto Moedal**

PDAM Tirto Moedal mendapatkan **87** aduan pada Triwulan I dan 120 aduan pada Triwulan II Dengan topik laporan yang paling banyak di keluhkan oleh masyarakat adalah aliran air PDAM yang tidak lancar, sering mati, tarif air PAM, air keruh.