



SALINAN

WALIKOTA YOGYAKARTA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 16 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewedahi aspirasi masyarakat dan menciptakan transparansi guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, agar mendapat tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - c. bahwa Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2008 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat masih memerlukan penyempurnaan untuk dapat menampung kebutuhan hukum masyarakat mengenai pedoman penanganan pengaduan masyarakat yang baik sehingga perlu diubah;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat;



Dokumen ini terotentifikasi melalui tanda-tangan elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat Dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 589);
2. 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 Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin pegawai, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
2. Pengaduan Berkadar Pengawasan adalah Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau



penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara, yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

3. 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.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum.
5. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.
6. Terlapor adalah perorangan atau sekelompok masyarakat yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta.
7. Aparat Pemerintah Kota Yogyakarta adalah Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta.
8. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya.
9. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.



10. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.
11. Pemerintah Daerah adalah walikota sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
12. Daerah adalah Kota Yogyakarta.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. sumber pengaduan;
- b. tata cara pengaduan; dan
- c. penanganan pengaduan masyarakat

BAB III SUMBER PENGADUAN

Pasal 3

- (1) Pelapor mengajukan pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan.
- (2) Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. perorangan;
 - b. organisasi masyarakat;
 - c. Badan; dan
 - d. lembaga/instansi/Perangkat Daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Pusat/Daerah.
- (3) Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan Pengaduan Masyarakat dilindungi kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



- (4) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus didukung dengan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 4

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 minimal memuat:
 - a. identitas pihak yang dilaporkan;
 - b. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran, pihak yang terlibat, lokasi, waktu, kronologi kejadian; dan
 - d. bukti dukung seperti dokumen, foto, video atau yang lainnya.
- (2) Dalam hal Pelapor melaksanakan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mencantumkan secara jelas nama dan alamat pengirim, maka penanganan Pengaduan Masyarakat yang diajukan tidak menjadi prioritas dan/atau tidak ditangani.
- (3) Format Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB IV TATA CARA PENGADUAN

Pasal 5

- (1) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan secara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan dengan cara pelapor



hadir ke Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan dan melaporkan materi aduan yang kemudian dituangkan secara tertulis untuk didokumentasikan.

- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh Pelapor melalui:
 - a. surat;
 - b. unit pelayanan informasi dan keluhan (UPIK) pada Aplikasi Jogja Smart Service;
 - c. e-mail melalui alamat inspektorat@jogjakota.go.id; dan/atau
 - d. *Whistleblowing System*.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai *Whistleblowing System* sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d diatur dalam Peraturan Walikota.

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 6

Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:

- a. penatausahaan;
- b. penelitian dan penelaahan informasi; dan
- c. pelaporan

Bagian Kedua
Penatausahaan
Pasal 7

- (1) Penatausahaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi:
 - a. pencatatan;
 - b. respons; dan
 - c. pengarsipan;



- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a mencakup data pengaduan yang meliputi:
 - a. identitas Pelapor;
 - b. identitas Terlapor;
 - c. tempat kejadian; dan
 - d. pengelompokan jenis aduan.
- (3) Respons terhadap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan sebagai penerima aduan.
- (4) Respons sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan untuk memberi informasi yang proporsional kepada Pelapor bahwa aduannya dalam proses penanganan lebih lanjut.
- (5) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
 - a. penataan dan penyimpanan dokumen yang dilakukan berdasarkan klasifikasi jenis masalah;
 - b. Perangkat Daerah/unit kerja Terlapor; dan
 - c. urutan waktu pengaduan, dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen Pengaduan Masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.

Bagian Ketiga
Penelitian dan penelaahan Informasi
Pasal 8

- (1) Penelitian dan penelaahan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b untuk menelaah materi pengaduan.
- (2) Penelitian dan penelaahan informasi sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi:
 - a. Identifikasi masalah;
 - b. Konfirmasi dan klarifikasi; dan



- c. Pengumpulan bukti pendukung.
- (3) Penelitian dan penelaahan informasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan oleh aparat pengawas internal pemerintah berdasarkan penugasan tim penelitian dan penelaahan informasi dari Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang pengawasan.
 - (4) Hasil penelitian dan penelaahan informasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dikategorikan kedalam 2 kategori yaitu:
 - a. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Pasal 9

- (1) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (4) huruf a merupakan hasil penelitian dan penelaahan informasi yang cukup bukti awal dan keyakinan adanya permasalahan serta jelas identitas Terlapor.
- (2) Pengaduan Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang pengawasan dan dilanjutkan dengan tahap pengawasan lanjutan oleh aparat pengawas internal pemerintah melalui:
 - a. penugasan audit dengan tujuan tertentu; atau
 - b. jenis pengawasan lain yang relevan.
- (3) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (4) huruf b tidak dilanjutkan dengan tahap pengawasan lanjutan namun diarsipkan dan hasilnya dilaporkan kepada Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang pengawasan.



Bagian Keempat

Pelaporan

Pasal 10

Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c terdiri atas:

- a. bulanan; dan
- b. tahunan.

Pasal 11

- (1) Pelaporan bulanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a dilaksanakan oleh pengelola kepada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang pengawasan.
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bidang yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk mengelola penanganan pengaduan masyarakat.
- (3) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

Pasal 12

- (1) Pelaporan tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang pengawasan kepada Walikota.
- (2) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku maka Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 38 Tahun 2008 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat



(Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 43 seri D) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 8 Februari 2023

Pj. WALIKOTA YOGYAKARTA

ttd

SUMADI

Diundangkan di Yogyakarta
pada tanggal 8 Februari 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA

ttd

AMAN YURIADIJAYA

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2023 NOMOR 16



Dokumen ini terotentifikasi melalui tanda-tangan elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA
NOMOR 16 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

FORMAT PENGADUAN MASYARAKAT

Pada hari ini, tanggal bulan tahun

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

NIP :

Jabatan :

Nama :

NIP :

Jabatan :

Telah menerima informasi/pengaduan/laporan adanya penyimpangan/pelanggaran disiplin, sebagai berikut :

Nara sumber :

Media :

Nama :

NIP/NIK/No.KTP/HP :

Alamat :

Uraian ringkas kejadian/penyimpangan serta pihak yang diduga patut bertanggung jawab:

Yogyakarta,

Pelapor

Penerima Pengaduan

(.....)

(.....)

Pj. WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

SUMADI

