



## **WALIKOTA YOGYAKARTA**

---

### **PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA**

**NOMOR 38 TAHUN 2008**

**TENTANG**

### **PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**WALIKOTA YOGYAKARTA,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewadahi aspirasi masyarakat dan menciptakan transparansi dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta maka perlu membuat pedoman penanganan pengaduan masyarakat di Kota Yogyakarta;
  - b. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut diatas perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat Dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta;
  2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
  3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001;
  4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali yang terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan, antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
  8. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan korupsi;
  9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

10. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 1 Tahun 1992 tentang Yogyakarta Berhati Nyaman;
11. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 19 Tahun 2005 tentang Pembentukan, Susunan, Organisasi dan Tata kerja Badan Pengawasan Daerah Kota Yogyakarta;
12. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 189 Tahun 2007 tentang Penjabaran Tugas Badan Pengawasan Daerah Kota Yogyakarta;
13. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah.

#### **MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Yogyakarta;
2. Walikota adalah Walikota Yogyakarta;
3. Badan Pengawasan Daerah adalah Badan Pengawasan Daerah Kota Yogyakarta;
4. Aparat Pemerintah Kota Yogyakarta, adalah Pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Pengaduan Masyarakat, adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pemerintahan;
6. 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 umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
7. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, adalah pengaduan masyarakat yang terkait masalah teknis atau pelayanan masyarakat maupun sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
8. Pelapor adalah setiap orang atau badan yang menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta;
9. Terlapor adalah Pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Bantuan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;

### **BAB II RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 2**

Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat adalah Pelanggaran terhadap Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil oleh Aparat Pemerintah Kota Yogyakarta.

### **BAB III SUMBER DAN MATERI PENGADUAN**

#### **Pasal 3**

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bersumber dari :
  - a. Perorangan;
  - b. Organisasi Masyarakat;
  - c. Badan Hukum;
  - d. Partai Politik;
  - e. Media Massa, atau;
  - f. Badan/Lembaga/Instansi/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Pusat/ Daerah.
- (2) Identitas pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dirahasiakan.
- (3) Materi pengaduan mengungkapkan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan berisi informasi antara lain :
  - a. Masalah yang diadukan;
  - b. Siapa yang terlibat;
  - c. Dimana hal tersebut terjadi;
  - d. Kapan hal tersebut terjadi;
  - e. Bagaimana hal tersebut terjadi;
  - f. Mengapa hal tersebut terjadi;
  - g. Bukti awal yang mendukung fakta kejadian seperti foto, rekaman, dokumen, atau petunjuk lainnya.

### **BAB IV SARANA/MEDIA PENGADUAN**

#### **Pasal 4**

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dapat dilakukan secara tertulis maupun secara lisan;
- (2) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui surat, media cetak, dan media elektronik.

### **BAB V PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **Pasal 5**

Tahapan penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Penatausahaan;
- b. Penelitian Pendahuluan;
- c. Proses Pemeriksaan;
- d. Pelaporan.

**Bagian Pertama**  
**Penatausahaan Pengaduan Masyarakat**

Pasal 6

- (1) Penatausahaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf a meliputi : pencatatan, penelaahan, dan pengarsipan;
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud ayat (1) mencakup data pengaduan, identitas pelapor, identitas terlapor dan lokasi kasus;
- (3) Penelaahan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan untuk mengkategorikan :
  - a. Pengaduan yang berkadar pengawasan;
  - b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.
- (4) Pengarsipan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi penataan dan penyimpanan dokumen yang dilakukan berdasarkan klasifikasi jenis masalah, Satuan Kerja Perangkat Daerah/unit kerja terlapor, serta urutan waktu pengaduan, dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.

**Bagian Kedua**  
**Penelitian Pendahuluan**

Pasal 7

- (1) Penelitian pendahuluan sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf b untuk menelaah materi pengaduan yang berkadar pengawasan;
- (2) Penelitian sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan dengan kegiatan sebagai berikut :
  - a. Identifikasi masalah;
  - b. Konfirmasi dan klarifikasi;
  - c. Pengumpulan bukti pendukung.

Pasal 8

- (1) Hasil penelitian pendahuluan yang cukup bukti awal dan keyakinan adanya permasalahan serta jelas identitas terlapor, dilaporkan kepada Walikota dan dilanjutkan dengan tahap pemeriksaan oleh Tim Pemeriksaan khusus;
- (2) Hasil penelitian pendahuluan yang tidak cukup bukti awal maupun keyakinan adanya permasalahan, tidak dilanjutkan dengan tahap pemeriksaan namun disimpan dalam file tersendiri, diberi catatan seperlunya, dan hasilnya dilaporkan kepada Walikota serta diinformasikan kepada pihak pelapor.

**Bagian Ketiga**  
**Proses Pemeriksaan**

Pasal 9

- (1) Proses pemeriksaan merupakan tahap pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan dengan didukung bukti yang cukup, kompeten, relevan dan material;

- (2) Proses pemeriksaan berpedoman pada sistem dan prosedur serta ketentuan mengenai pemeriksaan khusus;
- (3) Tahapan proses pemeriksaan meliputi :
  - a. Pembentukan Tim Pemeriksaan Khusus;
  - b. Penyusunan program kerja pemeriksaan;
  - c. Pelaksanaan pemeriksaan.

#### **Bagian Keempat Pelaporan**

##### Pasal 10

- (1) Hasil pemeriksaan dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus yang memuat :
  - a. Sumber Pengaduan;
  - b. Materi pengaduan;
  - c. Data dan Fakta yang ditemukan;
  - d. Analisis;
  - e. Kesimpulan dan saran.
- (2) Laporan Hasil Pemeriksaan disusun sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### Pasal 11

- (1) Tim Pemeriksaan Khusus melaporkan hasil pemeriksaan khusus kepada Kepala Badan Pengawasan Daerah Kota Yogyakarta;
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melakukan ekspose internal maupun eksternal dengan mengundang pihak-pihak terkait yang dipandang perlu;
- (3) Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Walikota Yogyakarta.

#### **BAB VI MONITORING**

##### Pasal 12

Badan Pengawasan Daerah melakukan monitoring terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan.

**BAB VII  
KETENTUAN LAIN-LAIN**

Pasal 13

- (1) Pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan, maka penanganannya dilaksanakan oleh Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah / Unit kerja terkait;
- (2) Pengaduan tertulis yang tidak mencantumkan secara jelas nama dan alamat pengirimnya, atau setelah dilakukan penelitian nama dan alamat pengirim ternyata tidak ada maka penanganannya tidak menjadi prioritas dan atau tidak ditangani.

**BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 6 Agustus 2008

WALIKOTA YOGYAKARTA  
ttd  
H. HERRY ZUDIANTO

Diundangkan di Yogyakarta  
pada tanggal 6 Agustus 2008

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA  
ttd  
H. RAPINGUN

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2008 NOMOR 43 SERI D

