



**WALI KOTA YOGYAKARTA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

PERATURAN WALI KOTA YOGYAKARTA
NOMOR 79 TAHUN 2023
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang optimal di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu meningkatkan kualitas Pelayanan Publik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah melakukan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik dengan mengembangkan pelayanan informasi dan pengelolaan Pengaduan masyarakat yang responsif;
- c. bahwa Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta sudah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum, sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
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 dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan Pengaduan.
2. Pengaduan adalah penyampaian keluhan, pertanyaan, konsultasi, saran dan aspirasi yang disampaikan Pelapor kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola Pengaduan masyarakat pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Pelapor adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi Pelayanan Publik.
7. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang selanjutnya disebut SP4N LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan Pengaduan masyarakat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan yang selanjutnya disingkat UPIK adalah fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi, Pengaduan, pertanyaan, dan saran terkait layanan publik.
10. Jogja Smart Service yang selanjutnya disingkat JSS adalah aplikasi layanan publik secara digital yang disediakan oleh Pemerintah Daerah bagi masyarakat maupun pegawai.
11. Admin adalah Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/penanggung jawab untuk mengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui kanal aduan resmi.

12. Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian Pengaduan.
13. Layanan Helpdesk adalah layanan bagi setiap pengguna untuk mengirimkan pertanyaan atau menyampaikan masalah/kendala yang terdapat pada konten layanan dalam JSS.
14. Agen Helpdesk adalah personil penyedia layanan yang melayani konsultasi.
15. Hari adalah Hari kalender.
16. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
17. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
18. Wali Kota adalah Wali Kota Yogyakarta.
19. Daerah adalah Kota Yogyakarta.

Pasal 2

- (1) Maksud disusunnya Peraturan Wali Kota ini sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan kewenangannya.
- (2) Tujuan pengaturan Peraturan Wali Kota ini untuk mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut Pengaduan Pelayanan Publik.

BAB II

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

- (1) Wali Kota membentuk tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. ketua;
 - b. wakil ketua;
 - c. sekretaris; dan
 - d. anggota.
- (3) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas seluruh Perangkat Daerah.
- (4) Pembentukan tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Pasal 4

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 bertugas:

- a. menyediakan sarana dan prasarana Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. mengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan keluhan;

- c. menindaklanjuti Pengaduan sebagai wujud transparansi informasi; dan
- d. melakukan koordinasi dalam menerima, memberikan, dan menindaklanjuti Pengaduan.

BAB III

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 5

- (1) Pengaduan Pelayanan Publik disampaikan oleh Pelapor kepada Penyelenggara melalui kanal layanan aduan resmi milik Pemerintah Daerah, meliputi:
 - a. UPIK pada Aplikasi JSS;
 - b. surat elektronik resmi;
 - c. layanan perpesanan;
 - d. aplikasi SP4N LAPOR! atau laman lapor.go.id;
 - e. akun resmi media sosial Pemerintah Daerah;
 - f. telepon/fax;
 - g. datang langsung ke Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika; dan/atau
 - h. Layanan Helpdesk.
- (2) Nomor layanan perpesanan, akun resmi media sosial, dan telepon/fax sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf e dan huruf f, dapat diakses melalui laman resmi Pemerintah Daerah.

Bagian Kedua

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui UPIK pada Aplikasi JSS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. menerima Pengaduan melalui UPIK;
 - b. verifikasi Pengaduan;
 - c. distribusi Pengaduan;
 - d. tindak lanjut; dan
 - e. pelaporan hasil tindak lanjut.
- (2) Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung merespon Pengaduan yang disampaikan melalui UPIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam sejak aduan diterima.
- (3) Mekanisme pengelolaan Pengaduan melalui UPIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.

Pasal 7

- (1) Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung melakukan verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 3 (tiga) Hari.
- (3) Tahap verifikasi Pengaduan meliputi:
 - a. memverifikasi Pengaduan mulai dari identitas Pelapor, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
 - b. merumuskan apakah laporan Pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan;
 - d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam Pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada Pelapor apabila diperlukan;
 - e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia; dan/atau
 - f. menentukan kelayakan dan kelengkapan Pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak.

Pasal 8

- (1) Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung meneruskan Pengaduan yang telah dinyatakan lengkap kepada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan bidangnya.
- (2) Pengelolaan Pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.
- (3) Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) Perangkat Daerah dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap Pengaduan tersebut.

Pasal 9

Dalam hal Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung menolak Pengaduan karena bukan kewenangannya, maka Pengaduan dikembalikan kepada Admin.

Pasal 10

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui surat elektronik resmi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. menerima Pengaduan melalui surat elektronik;
 - b. verifikasi Pengaduan;
 - c. tindak lanjut Pengaduan; dan
 - d. Pelaporan hasil tindak lanjut Pengaduan.
- (2) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan melalui surat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Admin.

- (3) Admin merespon Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam sejak aduan diterima untuk diteruskan kepada Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.

Pasal 11

- (1) Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung melakukan verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf b.
- (2) Verifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 3 (tiga) Hari.
- (3) Tahap verifikasi Pengaduan meliputi:
 - a. memverifikasi Pengaduan berupa identitas Pelapor, substansi sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
 - b. merumuskan apakah laporan Pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan;
 - d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam Pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada Pelapor apabila diperlukan;
 - e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia; dan/atau
 - f. menentukan kelayakan dan kelengkapan Pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak.

Pasal 12

- (1) Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung meneruskan Pengaduan yang telah dinyatakan lengkap kepada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan bidangnya.
- (2) Pengelolaan Pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.
- (3) Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) Perangkat Daerah dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap Pengaduan tersebut.

Pasal 13

- (1) Dalam hal Pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung meminta kelengkapan data kepada Pelapor.
- (2) Jika dalam jangka waktu 10 (sepuluh) Hari Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memberikan kelengkapan data, Pengaduan akan diarsipkan dan tidak ditindaklanjuti.

Pasal 14

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui layanan perpesanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c meliputi:
 - a. menerima Pengaduan melalui layanan perpesanan;
 - b. distribusi Pengaduan;
 - c. verifikasi Pengaduan;

- d. tindak lanjut; dan
 - e. pelaporan hasil tindak lanjut.
- (2) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan melalui layanan perpesanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Admin.
 - (3) Admin merespon Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam sejak aduan diterima untuk diteruskan kepada Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.

Pasal 15

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N LAPOR! atau laman lapor.go.id sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf d meliputi:
 - a. menerima Pengaduan melalui SP4N LAPOR!;
 - b. disposisi Pengaduan;
 - c. verifikasi Pengaduan;
 - d. tindak lanjut; dan
 - e. pelaporan hasil tindak lanjut.
- (2) Pengelolaan Pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! atau laman lapor.go.id sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Admin.
- (3) Admin merespon Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 3 (tiga) Hari sejak aduan diterima untuk diteruskan kepada Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.

Pasal 16

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui media sosial Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf e meliputi:
 - a. menerima Pengaduan melalui media sosial;
 - b. disposisi Pengaduan melalui UPIK;
 - c. verifikasi Pengaduan;
 - d. tindak lanjut; dan
 - e. pelaporan hasil tindak lanjut.
- (2) Pengelolaan Pengaduan melalui media sosial Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Admin.
- (3) Admin merespon Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam waktu 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam untuk diteruskan kepada Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.

Pasal 17

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui telepon/fax dan datang langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf f dan huruf g meliputi:
 - a. menerima Pengaduan melalui telepon dan datang langsung;
 - b. disposisi Pengaduan;

- c. verifikasi Pengaduan;
 - d. tindak lanjut; dan
 - e. pelaporan hasil tindak lanjut.
- (2) Pengelolaan Pengaduan melalui telepon/fax dan datang langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Admin.
 - (3) Admin merespon Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam waktu 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam untuk diteruskan kepada Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.

Pasal 18

- (1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Layanan *Helpdesk* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf h meliputi:
 - a. menerima Pengaduan melalui Layanan *Helpdesk*;
 - b. pengiriman informasi Agen *Helpdesk* kepada Pelapor;
 - c. tanggapan Pelapor kepada Agen *Helpdesk*; dan
 - d. konfirmasi selesai dengan penutupan sesi konsultasi.
- (2) Pengelolaan Pengaduan melalui Layanan *Helpdesk* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Admin.

Pasal 19

- (1) Dalam hal permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa Perangkat Daerah, maka batas waktu untuk melakukan respon terhadap informasi hasil koordinasi tindak lanjut paling lama 6 (enam) x 24 (dua puluh empat) jam sejak informasi diterima.
- (2) Respon terhadap informasi hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 20

- (1) Penyelesaian Pengaduan terdiri atas:
 - a. bersifat normatif;
 - b. memerlukan pemeriksaan lapangan; atau
 - c. tidak memerlukan pemeriksaan lapangan.
- (2) Penyelesaian Pengaduan yang bersifat normatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling lama diselesaikan dalam waktu 2 (dua) Hari.
- (3) Penyelesaian Pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling lama diselesaikan dalam waktu 14 (empat belas) Hari.
- (4) Penyelesaian Pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling lama diselesaikan dalam waktu 6 (enam) Hari.

- (5) Dalam hal proses penyelesaian Pengaduan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), maka diberikan perpanjangan waktu sampai dengan 60 (enam puluh) Hari.

Bagian Keempat

Monitoring dan Evaluasi

Pasal 21

- (1) Wali Kota melalui Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan Pengaduan.
- (2) Monitoring dan evaluasi pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap Admin Perangkat Daerah atau Pejabat Penghubung secara berkala minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.

Bagian Kelima

Pelaporan

Pasal 22

- (1) Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian Pengaduan.
- (2) Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Wali Kota.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. jumlah Pengaduan yang masuk;
 - b. kategori aduan; dan
 - c. ketepatan waktu penyelesaian Pengaduan.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan secara berkala minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Pada saat Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku, Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta (Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2009 Nomor 82), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 24

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 27 November 2023
Pj. WALI KOTA YOGYAKARTA,



SINGGIH RAHARJO

Diundangkan di Yogyakarta
pada tanggal 27 November 2023
SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA,

AMAN YURIADIJAYA

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2023 NOMOR 79