



## **PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PENGADAAN BARANG/JASA DI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA**

**Oleh: Jony Arta<sup>\*</sup>, Richo Andi Wibowo<sup>†</sup>**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kejadian dimana Inspektorat maupun Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta menerima aduan/keluhan mengenai kasus yang sama terkait proses pengadaan barang/jasa pemerintah di Kota Yogyakarta; mengetahui dan mendeskripsikan hubungan koordinasi antara Inspektorat dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta dalam memberikan layanan informasi dan penyelesaian keluhan pada proses pengadaan barang/jasa pemerintah di Kota Yogyakarta; dan mendeskripsikan upaya yang dapat dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengatasi adanya potensi kebingungan dalam sistem penyelesaian keluhan terkait proses pengadaan barang/jasa pemerintah di Kota Yogyakarta.

Sifat penelitian ini yuridis empiris. Pengumpulan data dari narasumber dilakukan dengan cara wawancara. Seluruh data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inspektorat dan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta dalam menjalankan tugas dan fungsi menerima beberapa aduan dari masyarakat terkait proses pengadaan barang/jasa pemerintah di Kota Yogyakarta, sejauh ini tidak ada menerima pengaduan yang sama. Hubungan koordinasi antara Inspektorat dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta dalam melaksanakan prosedur penanganan pengaduan proses pengadaan barang/jasa pemerintah di Kota Yogyakarta dilakukan dengan mekanisme dan sinergitas yang baik. Segala koordinasi UPIK dan Inspektorat dilakukan *by sistem*, artinya semua koordinasi dilakukan melalui sistem komputerisasi administrasi atau sistem digital. Koordinasi antara UPIK dan Inspektorat dinilai efektif. Hal ini karena sinergitas yang lancar diantara kedua belah pihak dalam melaksanakan prosedur penanganan pengaduan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa. Masyarakat melaporkan informasi dan keluhan ke UPIK, kemudian diteruskan ke Inspektorat. Selain itu, masyarakat juga bisa langsung melapor ke Inspektorat.

**Kata Kunci:** UPIK, Inspektorat, Pengadaan Barang dan Jasa, Kota Yogyakarta

---

\* Mahasiswa Fakultas Hukum UGM

† Dosen Fakultas Hukum UGM



## PROCEDURE COMPLAINT HANDLING OF PROCUREMENT OF GOODS AND SERVICES IN THE MINI CIPALITY OF YOGYAKARTA

By: Jony Arta<sup>\*</sup>, Richo Andi Wibowo<sup>‡</sup>

### ABSTRACT

This study aims to find out and describe the events in which the Inspectorate and the Information and Complaints Service Unit of the City (ICSU) of Yogyakarta received complaints / complaints regarding the same case related to the procurement process of government goods / services in the city of Yogyakarta; describing the coordination relationship between the Inspectorate and the Information and Complaints Service Unit (ICSU) in providing information and complaint resolution services in the process of procurement of government goods / services in the city of Yogyakarta; and describing the efforts that can be made by the Yogyakarta City Government in overcoming the potential for confusion in the complaints resolution system related to the procurement of goods / services in the city of Yogyakarta.

The nature of this research is empirical juridical. Data collection from sources is conducted by interview. All data obtained from the results of the study will be analyzed qualitatively.

The results showed that the Yogyakarta Inspectorate and Information and Complaints Service Unit (ICSU) in carrying out their duties and functions received several complaints from the public regarding the process of procurement of government goods / services in the city of Yogyakarta, so far there had not been a complaint. The coordination relationship between the Inspectorate and the ICSU in implementing procedures for handling complaints of government goods / services procurement processes in the city of Yogyakarta is carried out with good mechanism and synergy. All ICSU and Inspectorate coordination is carried out by the system, meaning that all coordination is carried out through a computerized administration system or digital system. Coordination between ICSU and the Inspectorate is considered effective. This is because of the smooth synergy between the two parties in implementing complaints handling procedures for the procurement of goods and services. People report information and complaints to ICSU, then forward them to the Inspectorate. In addition, the community can also report directly to the Inspectorate.

**Keywords:** ICSU, Inspectorate, Procurement of Goods and Services, Yogyakarta City

---

\* Student of Law Faculty, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

\* Lecturer of Law Faculty, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.