



KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



# LAPORAN

IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT, DAN  
MONITORING TINDAKLANJUT PENGADUAN  
MASYARAKAT  
PERIODE JANUARI - JUNI 2021





**LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT, DAN MONITORING TINDAKLANJUT  
PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN JANUARI-JUNI 2021**

**A. Pendahuluan**

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era revolusi industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh elemen aparatur sipil Negara (ASN) dituntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka, dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di bidang hukum dan hak asasi manusia.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM

Daerah Istimewa Yogyakarta guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian hukum.

## **B. Latar Belakang**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan, dilakukan melalui penanganan pelaporan masyarakat yang masuk melalui surat cetak, surat elektronik/email, website lapor.go.id, website WBS Inspektorat Jenderal, WhatsApp pengaduan Kantor Wilayah, maupun kanal media sosial (twitter, instagram, facebook) terkait pemberian layanan di Jaringan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi elektronik berbasis *web* dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu. Melalui LAPOR!, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) ataupun lewat SMS ke 1708.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah aplikasi berbasis *web* yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan, tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun juga membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan publik. Pengembangan sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan pemerintah atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman

Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Selain melalui website lapor.go.id, Kantor Wilayah memberikan akses yang terbuka secara luas bagi masyarakat yang ingin melaporkan pengaduannya melalui kanal pelayanan pengaduan masyarakat yakni WhatsApp di nomor 082152985338, surat elektronik/email ke alamat humaskanwiljogja@gmail.com, surat tercetak, website wbs.kemenkumham.go.id, dan media sosial resmi instagram @kemenkumhamdiy, twitter @kemenkumhamdiy, maupun facebook page Kanwil Kemenkumham D.I Yogyakarta, bertujuan untuk meningkatkan partisipasi dan atensi masyarakat terhadap peningkatan kualitas SDM aparatur dan alat kontrol kinerja pelayanan publik.

### **C. Identifikasi Aduan Masyarakat**

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan Instansi vertikal sebagai pelaksana program dan tugas-tugas serta kebijakan dari Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia di daerah. Sebagian kegiatannya berupa Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dari Unit Pemasyarakatan, Unit Imigrasi serta kegiatan Administrasi serta Pelayanan Jasa Hukum dan HAM di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Terdapat 16 (enam belas) satuan kerja yang terbagi menjadi satuan kerja Pemasyarakatan dan satuan kerja Keimigrasian. Layanan publik yang dilaksanakan oleh jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi :

1. Layanan Keimigrasian
2. Layanan Pemasyarakatan
3. Layanan Administrasi Hukum Umum
4. Layanan Kekayaan Intelektual
5. Layanan Bantuan Hukum
6. Layanan Hak Asasi Manusia
7. Layanan Peraturan Perundang-Undangan



Pengaduan, permohonan informasi, maupun penyampaian aspirasi yang khusus ditujukan kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta selama bulan Januari tahun 2021 yang dihimpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!, WhatsApp, dan media sosial, maupun email) terperinci pada Tabel Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

**Tabel Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat**  
**bulan Januari-Juni Tahun 2021**

NO	BULAN	JUMLAH ADUAN	SUMBER	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	Januari	-	-	-	-
2	Februari	-	-	-	-
3	Maret	1	Email dan WA	Sudah diproses	Selesai
4	April	-	-	-	-
5	Mei	1	Email	Sudah diproses	Selesai
6	Juni	-	-	-	-

Dari tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan periode Januari-Juni 2021 sebanyak 2 pengaduan yang sudah selesai ditindaklanjuti.

Pengaduan pada bulan Maret 2021 terdapat 1 laporan terkait permohonan paspor pada layanan ULP Lippo Plaza Yogyakarta. Dan pengaduan pada bulan Mei 2021 terdapat 1 laporan masuk terkait kekerasan pada narapidana di Lapas Kelas IIA Yogyakarta.

Masing-masing pengaduan tersebut telah dikoordinasikan dan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan Kantor Wilayah bersama dengan bidang terkait yakni Divisi Keimigrasian berkoordinasi dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta terkait pengaduan permohonan paspor, dan Divisi Pemasyarakatan bersama dengan Lapas Kelas IIA Yogyakarta terkait pengaduan kekerasan pada narapidana.

#### **D. Pelaksanaan Pemantauan (*Monitoring*) Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan atas pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dipantau melalui berbagai sarana pelayanan pengaduan berikut ini:

1. Surat elektronik (*e-mail*) [humaskanwiljogja@gmail.com](mailto:humaskanwiljogja@gmail.com)
2. Telepon (0274) 378431
3. Whatsapp layanan pengaduan di nomor 082152985338
4. Website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), [wbs.kemenkumham.go.id](http://wbs.kemenkumham.go.id), atau [jogja-terpadu.kemenkumham.go.id](http://jogja-terpadu.kemenkumham.go.id)
5. Kotak saran dan pengaduan yang disediakan pada ruang layanan terpadu
6. Layanan pengaduan secara langsung

Laporan yang masuk melalui berbagai media pelayanan pengaduan tersebut, kemudian dilakukan penelaahan oleh tim penanganan pengaduan. Laporan dikategorikan menurut sifat laporannya diantaranya permohonan informasi, penyampaian aspirasi, dan pengaduan masyarakat. Untuk laporan yang sifatnya pengaduan masyarakat, ditelaah oleh tim untuk ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan bagian terkait apabila pengaduan tersebut memerlukan tindak lanjut yang lebih spesifik dan penanganan yang komprehensif, sehingga meningkatkan kualitas penanganan pengaduan dan mendapatkan kredibilitas dari pelapor terhadap pelayanan yang diberikan.

Terhadap 2 laporan pengaduan yang masuk pada bulan Maret dan Mei 2021 tersebut, tim pengelola pelayanan pengaduan Kantor Wilayah telah mengadakan rapat evaluasi pada tanggal 7 April 2021 untuk membahas pengaduan atas pelayanan permohonan paspor di ULP Lippo Plaza Yogyakarta, dan rapat evaluasi pada tanggal 7 Juni 2021 yang membahas terkait laporan pengaduan atas kasus kekerasan narapidana Lapas Kelas IIA Yogyakarta. Dari hasil evaluasi disimpulkan bahwa, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta selaku Pembina Unit Pelaksana Teknis jajarannya khususnya satuan kerja yang mendapatkan laporan pengaduan, agar dapat merespon pengaduan dengan cepat dan tepat agar ke depan tidak ada lagi pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik.



## **E. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat**

Berdasar laporan pengaduan periode bulan Januari-Juni 2021 tersebut, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik untuk semakin meningkatkan kualitas layanan, meskipun dalam kondisi pandemik Covid-19 yang menitikberatkan pelayanan publik secara daring.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan bulan Januari-Juni 2021, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Respon cepat atas laporan pengaduan masyarakat harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga masyarakat dapat terus terlayani dengan sangat baik. Adapun bagi satuan kerja yang mendapatkan pembinaan dari kantor wilayah, masih terus menerus dipantau dan melaksanakan rekomendasi yang telah diberikan tim Pembina kantor wilayah, salah satu upaya perbaikan pelayanan pengaduan yakni dengan pembaruan kebijakan maupun standar operasional pelayanan turunan dari SOP yang ada di tingkat unit pusat.

## **F. Penutup**

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu ditingkatkan dan pimpinan harus secara rutin memberikan *knowledge sharing* kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip Senyum, Salam, dan Sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.



Selain itu diharapkan unit kerja selalu memanfaatkan media sosial, laman/*website* satuan kerja, surat kabar, dan media informasi lainnya agar masyarakat dapat lebih memahami ruang lingkup pelayanan unit kerja tersebut.

Di masa pandemik Covid-19 yang telah mengakibatkan sejumlah pelayanan dilaksanakan secara daring, maka perlu adanya penerapan kebijakan pelayanan khususnya di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yang terus diperbarui dan adaptif terhadap ketentuan yang ditetapkan pemerintah pusat maupun daerah.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 21 Juni 2021

Kepala Kantor Wilayah,

Budi Argap Situngkir

NIP. 19751021 199803 1 001





LAMPIRAN  
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN JANUARI-JUNI 2021

NO	BULAN	JUMLAH ADUAN	SUMBER	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1	Januari	-	-	-	-
2	Februari	-	-	-	-
3	Maret	1	Email dan WA	Sudah diproses	Selesai
4	April	-	-	-	-
5	Mei	1	Email	Sudah diproses	Selesai
6	Juni	-	-	-	-

Yogyakarta, 21 Juni 2021

Kepala Kantor Wilayah,



Budi Argap Situngkir

NPWP 19751021 199803 1 001