



KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



LAPORAN PENYELESAIAN PENGADUAN PADA APLIKASI LAPOR!



LAPORAN
PENYELESAIAN PENGADUAN PADA APLIKASI LAPOR!
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEMESTER I 2022

A. Pendahuluan

Reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM pada hakikatnya adalah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani publik secara responsif dan sesuai dengan kebutuhan.

Tahun 2004, pemerintah telah menegaskan akan pentingnya penerapan prinsip-prinsip *clean government* dan *good governance* yang secara *universal* diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, program utama yang dilakukan pemerintah adalah membangun aparatur negara melalui penerapan reformasi birokrasi. Dan pada tahun 2011, seluruh kementerian dan lembaga (K/L) serta pemerintah daerah (Pemda) ditargetkan telah memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi. Pada tahun 2014 secara bertahap dan berkelanjutan, K/L dan Pemda telah memiliki kekuatan untuk memulai proses tersebut, sehingga pada tahun 2025, birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi dapat diwujudkan. Maka pada tahun 2025, Indonesia diharapkan berada pada fase yang benar-benar bergerak menuju negara maju.

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 maupun pengaduan yang disampaikan kepada instansi pelayan publik khususnya lingkup jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian hukum. Dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan tuntas, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta terus memanfaatkan fitur Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Pemanfaatan aplikasi umum SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. Bukan hanya dalam penggunaan aplikasi, pengelolaan juga menghadapi tantangan yang tak mudah. Pentingnya komitmen pimpinan memberdayakan sumberdaya manusia merupakan modal dasar terlaksananya pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! yang baik dan sesuai dengan ketentuan. Tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan aplikasi tersebut.

Dengan aplikasi SP4N-LAPOR! diharapkan dapat dimaksimalkan penggunaannya agar seluruh satuan kerja di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta terintegrasi. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang baik pada aplikasi LAPOR! juga akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pengguna layanan. Diharapkan dengan laporan ini dapat menjadikan bahan pengambilan kebijakan oleh berbagai pihak.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Penanganan Laporan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
5. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
6. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
7. Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.HH-1.PR.01.03 Tahun 2022 tentang Target Kinerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2022;
8. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor SEK-3.HH.05.06 Tahun 2022 Tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2022.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta kepada Kepala Biro Humas, Hukum, dan Kerja Sama Kementerian Hukum dan HAM selaku Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia atas kinerja pengelolaan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! adalah untuk melaporkan dan mengevaluasi kinerja penanganan

pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Perkembangan Penanganan Pengaduan pada Aplikasi LAPOR!

Berdasarkan saluran pengaduan SP4N-LAPOR! pada periode Semester I Tahun 2022 untuk seluruh satuan kerja di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yakni nihil pengaduan. Secara rinci data disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Status Tindak Lanjut Pengaduan pada Aplikasi LAPOR!
Januari s.d. Juni 2022

Satuan Kerja	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Kanwil Kementerian Hukum dan HAM DIY	-	-	-	-
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	-	-	-	-
Bapas Kelas II Wonosari	-	-	-	-
Rupbasan Kelas I Yogyakarta	-	-	-	-
Lapas Kelas IIA Yogyakarta	-	-	-	-
Rutan Kelas IIA Yogyakarta	-	-	-	-
Bapas Kelas I Yogyakarta	-	-	-	-
Rutan Kelas IIB Wates	-	-	-	-
Rupbasan Kelas II Wonosari	-	-	-	-
Lapas Narkotika Kelas IIA Yogyakarta	-	-	-	-
Rupbasan Kelas II Wates	-	-	-	-
Rutan Kelas IIB Wonosari	-	-	-	-
Rupbasan Kelas II Bantul	-	-	-	-
Rutan Kelas IIB Bantul	-	-	-	-
Lapas Kelas IIB Sleman	-	-	-	-
Lapas Perempuan Kelas IIB Yogyakarta	-	-	-	-
LPKA Kelas II Yogyakarta	-	-	-	-

E. Evaluasi dan Rekomendasi

Dapat dilihat pada data rekapitulasi tindak lanjut LAPOR! pada periode Januari sampai dengan Juni 2022 disimpulkan bahwa seluruh satuan kerja Nihil laporan pengaduan. Namun demikian, untuk meningkatkan kualitas pengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR! tetap dilaksanakan peninjauan langsung pengelolaan pengaduan ke seluruh satuan kerja dengan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala yang dilakukan oleh Subbagian Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi, dan Teknologi Informasi Kantor

Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada kegiatan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada aplikasi LAPOR! ke beberapa satuan kerja jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta secara umum didapati beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Satuan Kerja telah membentuk tim pengelola pengaduan namun khusus pengelolaan pengaduan pada aplikasi LAPOR! belum ditunjuk secara khusus melalui Surat Keputusan Kepala Satuan Kerja;
2. SDM pengelola pengaduan belum seluruhnya menerima pelatihan pengoperasian aplikasi LAPOR!, sehingga pengelolaan pengaduan masih berjalan insidentil dan tidak secara rutin memantau pengaduan melalui aplikasi LAPOR!;
3. Satuan kerja telah menyosialisasikan informasi layanan pengaduan melalui berbagai kanal informasi dan media cetak (banner, spanduk, dsb.);
4. belum secara berkala mempublikasikan laporan penyelesaian pengaduan pada berbagai media informasi yang dimiliki satuan kerja (laman, media sosial, media cetak, papan informasi, dsb.);
5. beberapa satuan kerja telah memiliki inovasi dalam penyelesaian pengaduan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.

Dari evaluasi tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta menyusun berbagai rekomendasi diantaranya:

1. perlunya menyusun Surat Keputusan Kepala Satuan Kerja tentang penunjukan tim pengelola pengaduan pada aplikasi LAPOR!;
2. perlunya menetapkan Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! yang ditetapkan oleh Kepala Satuan Kerja dan dipublikasikan melalui berbagai media informasi;
3. perlunya mempublikasikan laporan hasil tindak lanjut, laporan evaluasi penyelesaian pengaduan pada berbagai media informasi;
4. perlunya melakukan terobosan penanganan pengaduan baik dengan aplikasi yang berbasis teknologi informasi maupun menggandeng pihak eksternal (media massa dsb.).

F. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap satuan 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 eselon I.

Laporan penyelesaian pengaduan masyarakat pada aplikasi LAPOR! Semester I Tahun 2022 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja Tim Pengelola Pengaduan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dibuat di Yogyakarta
pada tanggal 4 Juli 2022

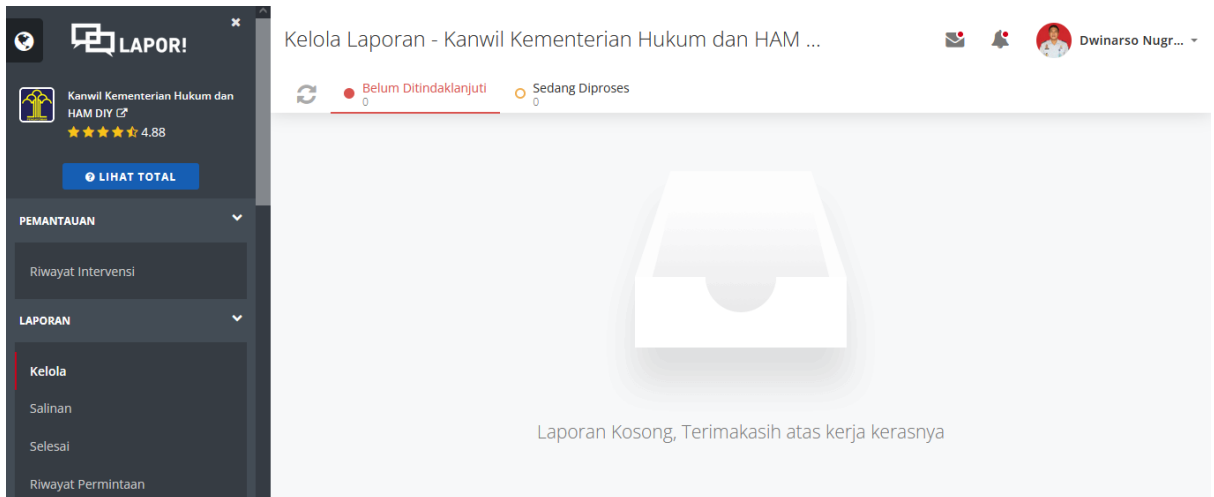


Kepala Kantor Wilayah,

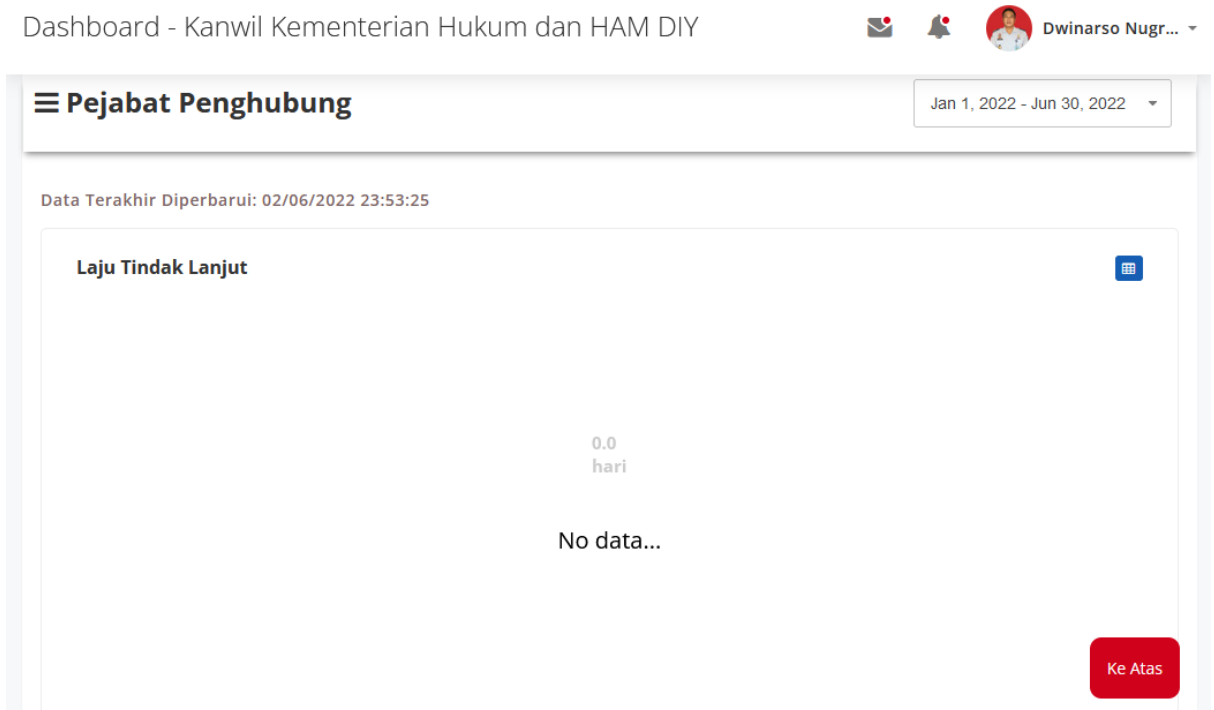
Iman Jauhari

NIP. 19630823 199203 1 001

LAMPIRAN



Halaman dasbor admin pengelola LAPOR!



Statistik Laju Tindak Lanjut pada Aplikasi LAPOR! Periode 1 Januari s.d. 30 Juni 2022

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
Kanwil Kementerian Hukum dan HAM DIY	0	0	0	0	0	0	0	0
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0	0
Bapas Kelas II Wonosari	0	0	0	0	0	0	0	0
Rupbasan Kelas I Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0	0
Lapas Kelas IIA Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0	0
Rutan Kelas IIA Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0	0
Bapas Kelas I Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0	0
Rutan Kelas IIB Wates	0	0	0	0	0	0	0	0
Rupbasan Kelas II Wonosari	0	0	0	0	0	0	0	0
Lapas Narkotika Kelas IIA Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0	0
Rupbasan Kelas II Wates	0	0	0	0	0	0	0	0
Lapas Kelas IIB Wonosari	0	0	0	0	0	0	0	0
Rupbasan Kelas II Bantul	0	0	0	0	0	0	0	0
Rutan Kelas IIB Bantul	0	0	0	0	0	0	0	0
Lapas Kelas IIB Sleman	0	0	0	0	0	0	0	0
Lapas Perempuan Kelas IIB Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0	0
LPKA Kelas II Yogyakarta	0	0	0	0	0	0	0	0

Halaman reporting rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan seluruh satker periode Januari s.d. Juni 2022