



## **LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI-MARET 2022**

### **A. Pendahuluan**

Keterbukaan informasi sejalan dengan program pemerintah dalam menata ulang birokrasi melalui reformasi birokrasi. Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM salah satunya bertujuan untuk menciptakan perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan demi berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani publik secara responsif dan sesuai dengan kebutuhan, khususnya di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

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.

Sebagai badan publik, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana optimal pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mendorong pelayanan yang transparan dan akuntabel. Guna meraih kepercayaan yang tinggi dari publik, maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum

dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta senantiasa berupaya memberikan yang terbaik bagi masyarakat salah satunya dengan pemantauan dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat, penyebarluasan informasi yang akurat sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP tersebut, yang diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik menjadi semakin profesional dan informatif sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan meminimalisasi adanya pengaduan pengguna layanan.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. 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;
9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

10. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
11. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor W.14-112.PR.03.01 Tahun 2022 tentang Tim Pengelola Pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Laporan Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2022 ini adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta kepada Kepala Divisi Administrasi Kantor Wilayah selaku Ketua Tim Pengelola Pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **D. Monev Pengaduan Masyarakat**

Berdasarkan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2022 terdapat beberapa hambatan dalam proses penyelenggaraan penanganan pengaduan. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat periode Januari-Maret 2022 adalah sebagai berikut:

1. Beberapa Unit Pelaksana Teknis belum membuka dan menginformasikan secara intensif kanal pengaduannya, sehingga masyarakat atau pengguna layanan pada akhirnya memilih untuk mengadukan ke kanal pengaduan Kantor Wilayah.
2. Adanya mispersepsi dan miskomunikasi antara pemberi layanan dengan pengguna layanan terkait kebijakan pelayanan publik yang disediakan oleh unit kerja/satuan kerja.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut

diantaranya adalah:

1. Memasang spanduk, banner, poster, videografis, maupun media informasi layanan pengaduan lainnya di tempat strategis (pintu gerbang utama, halaman depan kantor, ruang pelayanan utama) maupun di media sosial yang dikelola masing-masing unit/satuan kerja;
2. Menginformasikan jenis layanan, prosedur layanan, hingga kebijakan layanan yang diterapkan pada berbagai media informasi (papan pengumuman, media sosial, website, media cetak, televisi lokal) dan apabila dibutuhkan menghubungi pengguna layanan melalui saluran telepon, mengunjungi kediaman/tempat tinggal pengguna layanan, atau mengadakan konferensi pers.

#### **E. Tindak Lanjut**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan masyarakat periode Januari-Maret 2022 telah ditindaklanjuti dengan berbagai langkah sebagai berikut:

1. Menerjunkan tim monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan publik pada tanggal 18-23 Maret 2022 ke seluruh unit pelaksana teknis jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta, guna memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku;
2. Menggelar rapat koordinasi pimpinan dengan jajaran UPT Kantor Wilayah Kemenkumham DIY;
3. Mengoordinasikan kepada seluruh UPT untuk mempublikasikan pelayanan publik khususnya layanan pengaduan masyarakat melalui berbagai media baik cetak maupun elektronik diantaranya memasang spanduk, banner, poster, videografis di lokasi strategis dan media sosial yang dikelola masing-masing unit/satuan kerja;
4. Meningkatkan hubungan dengan media eksternal dengan mengadakan konferensi pers agar masyarakat mengetahui layanan-layanan yang diberikan;
5. Menggandeng berbagai instansi untuk peningkatan kinerja dan kerja sama di berbagai hal guna mencapai target kinerja yang maksimal;
6. Melakukan pemantauan hasil survei kepuasan masyarakat dan

persepsi anti korupsi setiap bulan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dan menghimpun data sebagai rekomendasi yang perlu ditindaklanjuti seluruh satuan kerja berdasarkan analisis hasil survei;

7. Meningkatkan kompetensi SDM dengan mengikutsertakan dalam diklat, workshop, webinar, dan lain-lain.

## **F. Penutup**

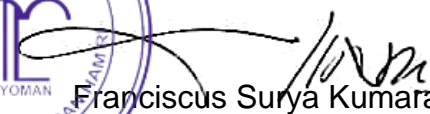
Laporan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi ini disusun dengan harapan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Pengelola Pengaduan yang akan datang.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja tim agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dibuat di Yogyakarta  
pada tanggal 25 Maret 2022

Kepala Bagian Program dan  
Humas selaku Sekretaris Tim  
Pengelola Pengaduan,



  
Franciscus Surya Kumara  
NIP. 19671210 198702 1 001

## LAMPIRAN



Tim monev melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan publik di salah satu UPT



Tim monev kantor wilayah melaksanakan monev ke berbagai UPT dan internalisasi peningkatan kualitas pelayanan publik dan zero pengaduan

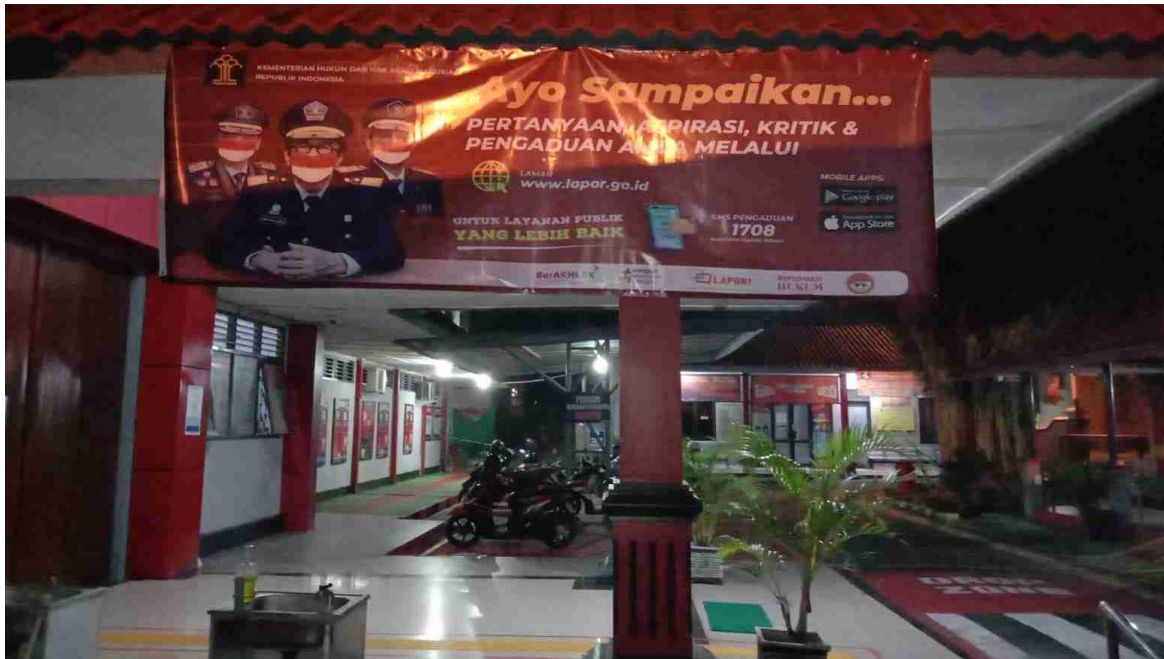




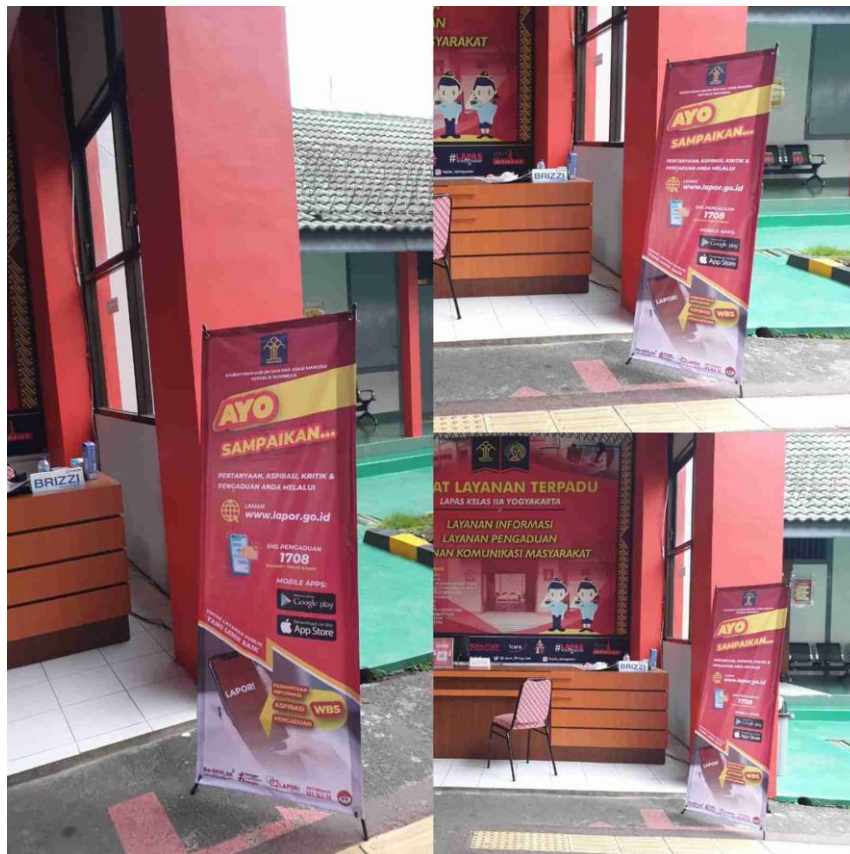
Rapat koordinasi pimpinan dengan seluruh kepala UPT dan pejabat struktural terkait pelayanan



Informasi media pengaduan LAPOR di LED TV area pelayanan



Salah satu UPT telah memasang Spanduk pada lokasi strategis pintu masuk utama



Pemasangan standing banner di area pelayanan





Penjajakan kerja sama dengan media lokal



Penjajakan kerja sama dengan salah satu perusahaan di bidang pengembangan SDM

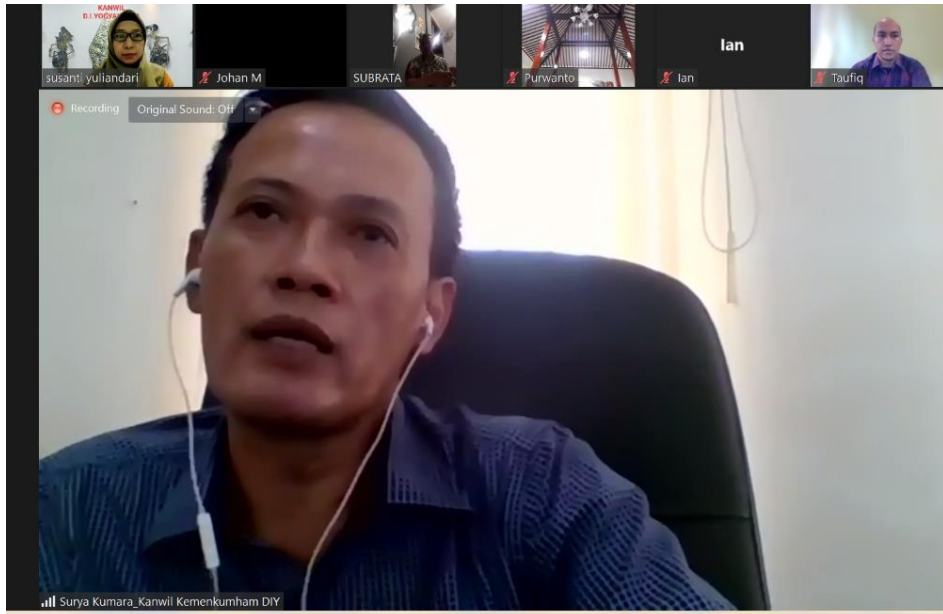


Audiensi dengan Ombudsman DIY



Audiensi dengan Kejaksaan Tinggi DIY





Rapat koordinasi survei kepuasan masyarakat dan persepsi antikorupsi dan penyampaian hasil money survei ke seluruh UPT



Rapat kerja teknis pemasyarakatan guna peningkatan kompetensi petugas



Narasumber konsultasi teknis (konstek) pemasyarakatan dari Polda DIY dan BINA DIY





Suasana konstek pemasyarakatan dan antusiasme peserta

Kepala Bagian Program dan  
Humas selaku Sekretaris Tim  
Pengelola Pengaduan,



Franciscus Surya Kumara  
NIP. 19671210 198702 1 001