



# LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

TAHUN  
**2023**

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
KANTOR WILAYAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA





**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
PERIODE APRIL-JUNI 2023**

**A. Pendahuluan**

**1. Umum**

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!) dan media pengaduan lainnya (WhatsApp, Email, Surat tertulis, maupun telepon).

Dengan respon yang cepat, tepat, dan informatif terhadap pengaduan yang dilaporkan, akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas penanganan pengaduan tersebut, maka perlu disusun laporan penanganan pengaduan.

## 2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan II Tahun 2023 ini adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM selaku Unit Layanan Pengaduan pusat.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan ini adalah untuk melaporkan dan mengevaluasi kinerja penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Kantor

Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 3. Ruang Lingkup

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat periode Triwulan II Tahun 2023 di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 4. Dasar

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- d) 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;
- e) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- f) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- g) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- h) Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.HH-03.PR.01.03 TAHUN 2022 tentang Target Kinerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2023;
- i) Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 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;

- j) Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor W.14-114.PW.02 Tahun 2023 Tentang Tim Pengelola Pengaduan dan SP4N-LAPOR! Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **B. Kegiatan yang Dilaksanakan**

### **1. Periode April 2023**

Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan April 2023 untuk seluruh satuan kerja di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yakni nihil laporan.

### **2. Periode Mei 2023**

Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Mei 2023 untuk seluruh satuan kerja di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yakni nihil laporan.

### **3. Periode Juni 2023**

Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Juni 2023 untuk seluruh satuan kerja di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yakni nihil laporan.

## **C. Hasil yang Dicapai**

Dalam kurun periode April-Juni 2023 nihil pengaduan. Adapun apabila terdapat pengaduan yang bersifat pengaduan berkadar pengawasan maka ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **D. Simpulan dan Saran**

### **1. Simpulan**

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kantor Wilayah Kementerian

Hukum dan HAM D.I. Yogyakarta telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedurnya.

## 2. Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas penanganan pengaduan pada Jaringan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta, pimpinan perlu mengambil langkah-langkah strategis yang efektif seperti pemantauan secara berkala, pembinaan kepada pegawai, peningkatan kompetensi petugas, dan sosialisasi pelayanan publik kepada masyarakat secara masif dan berkesinambungan.

## E. Penutup

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 20 Juni 2023

Kepala Kantor Wilayah,



Agung Rektono Seto

NIP. 197012021999031001



## LAMPIRAN

**Tabel 1. Status Tindak Lanjut Pengaduan periode April 2023 berdasarkan Satuan Kerja**

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	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>NIHIL</b>			

**Tabel 2. Status Tindak Lanjut Pengaduan periode Mei 2023 berdasarkan Satuan Kerja**

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	-	-	-	-

Satuan Kerja	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Lapas Perempuan Kelas IIB Yogyakarta	-	-	-	-
LPKA Kelas II Yogyakarta	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>NIHIL</b>			

**Tabel 3. Status Tindak Lanjut Pengaduan periode Juni 2023 berdasarkan Satuan Kerja**

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	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>NIHIL</b>			

\* Data per tanggal 20 Juni 2023

Dibuat di Yogyakarta  
pada tanggal 20 Juni 2023

Kepala Kantor Wilayah,



Agung Rektono Seto

NIP. 197012021999031001