



KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN PADA LAPOR! TAHUN 2023

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**REFORMASI
HUKUM**



**PEMAJUAN
HAK ASASI MANUSIA**





**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGELOLAAN PENGADUAN PADA SP4N-LAPOR!
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TARGET B03 TAHUN 2023**

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. Lebih lanjut 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. Hasil Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan pada Aplikasi LAPOR!

1. Pemanfaatan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Target B03 periode bulan Januari sampai dengan Maret 2023 secara keseluruhan telah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur, yakni sebanyak 2 (dua) laporan dengan rincian: 1 (satu) laporan berkategori permohonan informasi/konsultasi, 1 (satu) laporan dengan kategori pengaduan dugaan perzinahan/perselingkuhan. Seluruh laporan telah ditindaklanjuti dengan rincian 1 (satu) laporan selesai ditindaklanjuti, 1 (satu) laporan masih dalam proses, yaitu pemeriksaan terhadap terlapor oleh tim kantor wilayah dan UPT.
2. Untuk laporan pengaduan yang bersifat perlu dibentuk tim pemeriksaan, memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan pengaduan yang sifatnya dapat direspon dengan singkat dan tanpa memerlukan pembentukan tim pemeriksaan. Namun, seluruh pengaduan yang masuk tetap diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM 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, yakni diproses paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak laporan diterima.
3. Unit kerja yang mendapatkan adanya laporan pengaduan, diharapkan dapat melaporkan tindak lanjutnya secara berjenjang kepada Kepala Kantor Wilayah.
4. Berikut data akun aplikasi LAPOR! Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dan jajarannya.

No	Unit Kerja/Satuan Kerja	Email yang Didaftarkan
KANTOR WILAYAH		
1	Kantor Wilayah	lapor.kumhamdiy@gmail.com
Unit Pelaksana Teknis		
1	Lapas Yogyakarta	lapas.wirogunan@yahoo.com
2	Bapas Yogyakarta	bapas.yogyakarta@gmail.com
3	Rutan Yogyakarta	kepala@rutanjogja.org

4	Rupbasan Yogya	rupbasanyak@gmail.com
5	Lapas Sleman	lapassleman@gmail.com
6	Lapas Narkotika Yogyakarta	lp.narkotika.yogyakarta@gmail.com
7	Rupbasan Bantul	rupbasanbantul@gmail.com
8	Rutan Bantul	rutan.bantul2@gmail.com
9	Rupbasan Wonosari	rupbasan.wnsri@gmail.com
10	Bapas Wonosari	bapaswonosari@yahoo.co.id
11	Lapas Wonosari	wonosarirutan@gmail.com
12	LPKA Yogyakarta	lpkajogja@gmail.com
13	Lapas Perempuan Yogyakarta	lpjogja2016@gmail.com
14	Rupbasan Wates	rupbasanwates@gmail.com
15	Rutan Wates	rutanwates@gmail.com
16	Kantor Imigrasi Yogyakarta	kanim_yogyakarta@imigrasi.go.id

C. Simpulan & Saran

1. Simpulan

- a. Pemanfaatan aplikasi LAPOR Target B03 secara keseluruhan telah ditindaklanjuti terbukti terdapat 2 (dua) pengaduan telah selesai (1 laporan) dan diproses (1 laporan);
- b. Dalam hal diperlukan pembentukan tim pemeriksa atas pengaduan, memerlukan penanganan sesuai dengan prosedur penanganan pengaduan pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 57 Tahun 2016.

2. Saran

- a. Penanganan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta serta efektivitas mekanisme tindak lanjut pengaduan secara elektronik;
- b. Memerlukan pelatihan penanganan pengaduan bagi seluruh petugas pengelola pengaduan pada jajaran 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 24 Maret 2023

Kepala Kantor Wilayah,
Agung Rektono Seto
NIP. 197012021999031001

