



# 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 JANUARI-MARET 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 I 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 I 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 Januari 2023**

Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Januari 2023 untuk seluruh satuan kerja di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yakni 2 (dua) laporan melalui kanal SP4N-LAPOR! dengan rincian 1 laporan berkategori permohonan informasi/konsultasi dan 1 laporan pengaduan pelayanan terkait pembebasan narapidana.

#### **a) Pengaduan dengan kategori permohonan informasi**

Pada tanggal 27 Januari 2023 pada situs lapor.go.id Kanwil Kemenkumham DIY mendapati 1 (satu) laporan pengaduan yang berasal dari pelapor atas nama Moh Wahib Basyir. Laporan terkait dengan status tanah pekarangan yang merupakan tanah warisan, yang dalam pelaporannya sesuai kesepakatan dengan pondok pesantren dan keluarga pelapor bahwa akan digunakan sebagai akses jalan, namun justru diperjualbelikan oleh saudara pelapor. Pelapor mengkonsultasikan terkait permasalahan jual beli tanah tersebut tanpa sepengetahuan pelapor.

Penyelesaian permasalahan yakni dengan mengundang pelapor untuk datang langsung ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengetahui detik duduk perkara. Pelapor dipertemukan dengan Bidang Hukum. Dari bidang hukum memberikan penjelasan bahwa hal tersebut bukan ranah Kementerian Hukum dan HAM.

Permasalahan tersebut bukan merupakan kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta karena diluar

tugas dan fungsi Kantor Wilayah sebagai Pembina PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah), dengan demikian pelapor diarahkan untuk berkonsultasi lebih lanjut dengan Badan Pertanahan Nasional/Kantor Agraria wilayah setempat.

Dengan demikian permasalahan/laporan tersebut dianggap telah selesai ditindaklanjuti/ditutup.

b) Pengaduan Pelayanan Pemasyarakatan

Pada tanggal 2 Januari 2023, tim penanganan pengaduan masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta melalui kanal pengaduan LAPOR! mendapatkan disposisi pengaduan terkait pelayanan SK pembebasan narapidana pada Lapas Kelas IIA Yogyakarta. Unit kerja terlapor adalah Lapas Kelas IIA Yogyakarta. Substansi pengaduan adalah permohonan informasi perhitungan masa pidana dan persyaratan pembebasan salah satu narapidana yang ada di Lapas Kelas IIA Yogyakarta.

Dalam laporan tersebut pelapor tidak menyebutkan nama narapidana dan kasus pidananya, sehingga laporan tidak dapat diproses lebih lanjut. Laporan tersebut telah ditanggapi admin LAPOR Kantor Wilayah dengan berkoordinasi kepada admin LAPOR Lapas Kelas IIA Yogyakarta untuk memberikan tanggapan dan meminta konfirmasi kepada pelapor untuk menyebutkan nama narapidana dan kasus pidana dimaksud. Namun, pelapor tidak menanggapi konfirmasi tersebut dalam kurun waktu 14 hari, sehingga laporan ditutup otomatis atau dianggap selesai ditindaklanjuti.

## 2. Periode Februari 2023

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

### 3. Periode Maret 2023

Berdasarkan saluran pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Maret 2023 untuk seluruh satuan kerja di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yakni 2 (dua) laporan, dengan rincian 1 laporan melalui surat tertulis ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah dengan satuan kerja terlapor adalah Lapas Kelas IIA Yogyakarta, dan 1 laporan melalui aplikasi LAPOR! ditujukan kepada Kantor Wilayah dengan satuan kerja terlapor yakni Lapas Kelas IIB Sleman.

#### a) Laporan untuk Lapas Kelas IIA Yogyakarta

Berdasarkan surat Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM Nomor ITJ.PW.06.03-21 tanggal 3 Maret 2023 perihal Permintaan Klarifikasi Pengaduan Masyarakat melalui Surat Pos Terkait Pembatalan/Penundaan Pelaksanaan Kegiatan Pembinaan Mental dan Rohani bagi WBP pada Lapas Kelas IIA Yogyakarta.

Pelapor yakni Ketua Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Binalroh a.n Saut Nainggolan tanggal 07 Februari 2023 melaporkan Sdr. Soleh Joko Sutopo, Ka Lapas Kelas IIA Wirogunan-Yogyakarta. Dalam laporannya Pelapor telah menjalin kerja sama dengan beberapa Lapas dan Rutan di DIY untuk melakukan pembinaan mental dan rohani diantaranya Lapas Narkotika Kelas IIA Yogyakarta, Rutan Kelas IIA Yogyakarta, dan Lapas Kelas IIB Sleman.

Pelapor menyampaikan rasa kecewa dan bentuk diskriminasi terhadap LBH Binalroh, karena sejak tanggal 22 Desember 2022 hingga laporan tertulis diajukan kepada Menteri Hukum dan HAM pada tanggal 7 Februari 2023, pelapor tidak mendapatkan kepastian dari Kepala Lapas Kelas IIA Yogyakarta mengenai kelanjutan kerja sama dan kurikulum yang telah disusun sebagaimana permintaan Kepala Lapas Kelas IIA Yogyakarta pada saat audiensi. Pelapor merasa ada diskriminasi karena sebagai Pejabat Negara, Pengayom Masyarakat terlapor tidak konsisten terhadap kebijakan yang diusulkan. Untuk itu, pelapor meminta kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DI

Yogyakarta memerintahkan pihak Lapas Kelas IIA Yogyakarta untuk memberikan klarifikasi terkait Pembatalan/Penundaan Pelaksanaan Kegiatan Pembinaan Mental dan Rohani bagi WBP pada Lapas Kelas IIA Yogyakarta dan hasilnya disampaikan kepada Inspektur Jenderal.

Kepala Kantor Wilayah menindaklanjuti dengan mengirimkan surat permintaan klarifikasi kepada Kepala Lapas Kelas IIA Yogyakarta pada tanggal 6 Maret 2023. Tanggapan Kepala Lapas Kelas IIA Yogyakarta yaitu bahwa Lapas Kelas IIA Yogyakarta tidak bisa melakukan Kerjasama LSM Binalroh dengan alasan sebagai berikut : a. Sudah memiliki program konseling bagi WBP, yaitu program Pencanaan Pancasila dengan metode konseling yang bersifat Umum; b. Sudah bekerjasama dengan Kementerian Agama bersifat Ibadah umum di Gereja bukan konseling mental dan rohani.

Dengan demikian pengaduan tersebut hingga saat ini masih dalam proses.

b) Laporan untuk Lapas Kelas IIB Sleman

Pada tanggal 16 Maret 2023, tim penanganan pengaduan masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta melalui kanal pengaduan LAPOR! mendapatkan disposisi pengaduan terkait dugaan tindakan kekerasan dalam rumah tangga dan perselingkuhan/perzinahan pegawai Lapas Kelas IIB Sleman a.n. HW. Dalam laporan tersebut, pelapor merupakan istri dari terlapor yang mengetahui keberadaan suaminya di suatu hotel di Jl. Kaliurang Yogyakarta dan kedapatan sedang bersama seorang wanita di sebuah kamar hotel tersebut. Dalam pengaduannya, pelapor mengungkapkan juga bahwa telah terjadi kekerasan psikis, verbal, dan penelantaran. Pelapor menginginkan tindakan tegas dari Kantor Wilayah.

Hingga saat ini kasus tersebut masih dalam pemeriksaan oleh tim dari kantor wilayah dan UPT. Terlapor dan pelapor telah dimintai keterangan guna menindaklanjuti pengaduan tersebut. Tindak lanjut pengaduan ini tetap mengikuti ketentuan perundang-undangan yang berlaku.



### C. Hasil yang Dicapai

Dalam kurun periode Januari-Maret 2023 terdapat 4 (empat) pengaduan masyarakat dengan rincian 2 pengaduan selesai ditindaklanjuti dan 2 laporan masih dalam proses. Seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti sesuai dengan SOP penanganan pengaduan masyarakat.

### D. Simpulan dan Saran

#### 1. Simpulan

Seluruh pengaduan yang diterima tim pengelola pengaduan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta pada periode Januari s.d. Maret 2023 dengan total 4 (empat) laporan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme penanganan pengaduan yang ditetapkan.

#### 2. Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas penanganan pengaduan pada Jajaran 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 29 Maret 2023

Kepala Kantor Wilayah,



Agung Rektono Seto

NIP. 197012021999031001

## LAMPIRAN

### REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TRIWULAN I TAHUN 2023

No	Tanggal Pengaduan	Materi Pengaduan	Status Penanganan Pengaduan	Hasil Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan
1	2 Januari 2023	SK Pembebasan Narapidana	Selesai	Pelapor tidak mengkonfirmasi nama narapidana dan kasus pidana dimaksud, sehingga laporan tidak dapat diproses lebih lanjut
2	14 Januari 2023	Konsultasi Hukum Tanah Warisan	Selesai	Bidang Hukum menjelaskan bahwa bukan ranah Kemenkumham karena diluar tugas dan fungsi sebagai Pembina PPAT
3	3 Maret 2023	Diskriminasi Layanan	Proses	Kalapas Kelas IIA Yogyakarta tidak melanjutkan kerja sama dengan LSM Binalroh karena beberapa pertimbangan
4	16 Maret 2023	Dugaan Perselingkuhan	Proses	Terlapor merupakan pegawai Lapas Kelas IIB Sleman dan kini masih ditangani tim pemeriksa dari kanwil dan UPT

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

Satuan Kerja	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Kanwil Kementerian Hukum dan HAM DIY	-	-	1	1
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta	-	-	-	-
Bapas Kelas II Wonosari	-	-	-	-
Rupbasan Kelas I Yogyakarta	-	-	-	-
Lapas Kelas IIA Yogyakarta	-	-	1	1
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>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Tabel 2. Status Tindak Lanjut Pengaduan periode Februari 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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tabel 3. Status Tindak Lanjut Pengaduan periode Maret 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	-	1	-	1
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	-	1	-	1
Lapas Perempuan Kelas IIB Yogyakarta	-	-	-	-
LPKA Kelas II Yogyakarta	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

\* Data per tanggal 29 Maret 2023

Dibuat di Yogyakarta  
pada tanggal 29 Maret 2023

Kepala Kantor Wilayah,



Agung Rektono Seto

NIP. 197012021999031001