



## **LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT, DAN MONITORING TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT BULAN DESEMBER 2020**

### **A. Pendahuluan**

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era revolusi industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh elemen aparatur sipil Negara (ASN) dituntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka, dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. 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 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.

## B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan, dilakukan melalui penanganan pelaporan masyarakat yang masuk melalui surat cetak, surat elektronik/email, website lapor.go.id, website WBS Inspektorat Jenderal, WhatsApp pengaduan Kantor Wilayah, maupun kanal media sosial (twitter, instagram, facebook) terkait pemberian layanan di Jaringan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi elektronik berbasis *web* dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu. Melalui LAPOR!, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) ataupun lewat SMS ke 1708.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah aplikasi berbasis *web* yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan, tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun juga membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan publik. Pengembangan sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan pemerintah atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun

2015 Tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Selain melalui website lapor.go.id, Kantor Wilayah memberikan akses yang terbuka secara luas bagi masyarakat yang ingin melaporkan pengaduannya melalui kanal pelayanan pengaduan masyarakat yakni WhatsApp di nomor 082152985338, surat elektronik/email ke alamat humaskanwiljogja@gmail.com, surat tercetak, website wbs.kemenkumham.go.id, dan media sosial resmi instagram @kemenkumhamdiy, twitter @kemenkumhamdiy, maupun facebook page Kanwil Kemenkumham D.I Yogyakarta, bertujuan untuk meningkatkan partisipasi dan atensi masyarakat terhadap peningkatan kualitas SDM aparatur dan alat kontrol kinerja pelayanan publik.

### **C. Identifikasi Aduan Masyarakat**

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan Instansi vertikal sebagai pelaksana program dan tugas-tugas serta kebijakan dari Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia di daerah. Sebagian kegiatannya berupa Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dari Unit Pemasyarakatan, Unit Imigrasi serta kegiatan Administrasi serta Pelayanan Jasa Hukum dan HAM di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Terdapat 16 (enam belas) satuan kerja yang terbagi menjadi satuan kerja Pemasyarakatan dan satuan kerja Keimigrasian. Layanan publik yang dilaksanakan oleh jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi :

1. Layanan Keimigrasian
2. Layanan Pemasyarakatan
3. Layanan Administrasi Hukum Umum
4. Layanan Kekayaan Intelektual
5. Layanan Bantuan Hukum
6. Layanan Hak Asasi Manusia
7. Layanan Peraturan Perundang-Undangan

Pengaduan, permohonan informasi, maupun penyampaian aspirasi yang khusus ditujukan kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi

Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta selama bulan Desember tahun 2020 yang dihimpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!, WhatsApp, dan media sosial, maupun email) terperinci pada Tabel Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

**Tabel Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat bulan Desember Tahun 2020**

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
N I H I L				

Dari tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta periode bulan Desember 2020 NIHIL.

#### **D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat**

Berdasar laporan periode bulan Desember 2020, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik untuk semakin meningkatkan kualitas layanan, meskipun dalam kondisi pandemik Covid-19 yang menitikberatkan pelayanan publik secara daring.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Desember 2020, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun standar operasional pelayanan turunan dari SOP yang ada di tingkat unit pusat.

## E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap unit 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 pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip Senyum, Salam, dan Sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Selain itu diharapkan unit kerja selalu memanfaatkan media sosial, laman/*website* satuan kerja, surat kabar, dan media informasi lainnya agar masyarakat dapat lebih memahami ruang lingkup pelayanan unit kerja tersebut.

Di masa pandemik Covid-19 yang telah mengakibatkan sejumlah pelayanan dilaksanakan secara daring, maka perlu adanya penerapan kebijakan pelayanan khususnya di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yang terus diperbarui dan adaptif terhadap ketentuan yang ditetapkan pemerintah pusat maupun daerah.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 31 Desember 2020

Kepala Kantor Wilayah,

Budi Sarwono

NIP. 19630127 198703 1 002



LAMPIRAN  
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN DESEMBER 2020

NO	MEDIA PENGADUAN				KET.
	LAPOR!	WHATSAPP	EMAIL	WBS	
1	0	0	0	0	

Yogyakarta, 31 Desember 2020

Kepala Kantor Wilayah



Budi Darwono

NIP. 19630127 198703 1 002