



**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR M.HH-10.HH.07.05 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA (SP4K) - LAPOR! TAHUN 2021-2024**

**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu menyusun Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SP4K) – LAPOR! Tahun 2021-2024;
- b. bahwa untuk mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, untuk melaksanakan langkah-langkah penyempurnaan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, diperlukan Tim Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan yang Kompeten dan Profesional;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, serta guna kepentingan administrasi perlu menetapkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tentang Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SP4K) - LAPOR! Tahun 2021-2024;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

6. Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 84);
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1473), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1135);
9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 31 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1579);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Pedoman *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA TENTANG RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA (SP4K) - LAPOR! TAHUN 2021-2024.

KESATU : Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SP4K) - LAPOR! Tahun 2021-2024 disebut Renaksi, merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, agar pengelolaan pengaduan dilakukan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

KEDUA : Renaksi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri dari:

Bab I : Pendahuluan

Bab II : Kerangka Kerja (*Frame work*) dan *Assesmen* dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Instansi

Bab III : Tujuan, Sasaran, Program Kegiatan dan Indikator-Indikator

Bab IV : Dukungan Kelembagaan, Kebijakan dan Sumber Daya

Bab V : Penutup

- KETIGA : Renaksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SP4K) - LAPOR! Tahun 2021-2024 sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Keputusan Menteri ini.
- KEEMPAT : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menggunakan satu aplikasi umum sebagaimana yang ditetapkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang lebih dikenal SP4N – LAPOR!.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan dilakukan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 08 Desember 2021

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,



YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN KEPUTUSAN MENTERI HUKUM DAN HAM RI  
NOMOR : M.HH-10.HH.07.05 TAHUN 2021  
TANGGAL : 08 Desember 2021

**RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA (SP4K) - LAPOR!  
TAHUN 2021-2024**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**1. Pengantar**

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Hal ini merupakan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara negara untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan, dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Pada tahun 2013, Presiden menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Peraturan ini mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, serta Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang bertujuan untuk melindungi pengguna pelayanan dalam mendapatkan Pelayanan Publik yang berkualitas, wajar dan adil. Melalui SP4N diharapkan publik dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengoperasionalkan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip "no wrong door policy" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menangani. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Sementara itu, Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Tahun 2020-2024, Pasal 1 menyebutkan Pembina Pelayanan Publik diantaranya Pimpinan Kementerian. Selanjutnya Paal 5 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap pembina wajib menindaklanjuti Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing dengan mengacu pada sasaran, program, dan kegiatan yang telah disusun. Ayat (2) menyebutkan Pembina berkoordinasi dengan penanggung jawab

pelayanan publik untuk melakukan monitoring dan evaluasi implementasi Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024 di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut di atas, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai bagian dari pembina dan penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, wajib menyusun dan menetapkan rencana aksi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SP4K) - LAPOR! Tahun 2021-2024 yang akan menjadi panduan dalam pengelolaan pengaduan yang berkualitas.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud rencana aksi ini untuk menjadi acuan bagi pengelola pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sedangkan tujuan dari rencana aksi untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*” di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

## **3. Ruang lingkup Rencana Aksi**

Ruang lingkup Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan HAM memuat dukungan Kelembagaan, Kebijakan dan Sumber Daya pengelola pengaduan pelayanan publik di Unit Utama, Kantor Wilayah, dan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

## **BAB II**

### **KERANGKA KERJA (*FRAME WORK*)**

#### **DAN ASSESMEN SISTEM PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK**

#### **KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM (SP4K) - LAPOR!**

*Framework* merupakan komponen-komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif, sedangkan *assessment* merupakan teknik untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen-komponen dalam *framework* tersebut. Asesmen dilakukan secara mandiri (*self-assessment*) oleh Biro Humas, Hukum, dan Kerjasama sebagai pengelola pengaduan pelayanan publik tingkat pusat, dan selanjutnya akan dilakukan analisis berdasarkan hasil yang didapat dari penilaian mandiri.

### **1. Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan**

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan didukung oleh *framework* yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dalam *framework* sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari:

- a. Nilai;
- b. Komitmen;
- c. Kebijakan;
- d. Sumber daya;
- e. Pengembangan dan Pembelajaran.

#### **A. Nilai**

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparial. Ketika keempat nilai ini dapat terpenuhi, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu (secara internal dan/ atau eksternal) serta sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional.

1. Mudah diakses, sistem pengelolaan pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.
2. Transparan: proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.
3. Responsif: memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.
4. Imparial: tidak memihak (netral).

#### **Mudah diakses**

Salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan. Ada beberapa hal yang perlu dilakukan agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah diakses, sebagai berikut:

1. Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik
2. Mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal
3. Bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil
4. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, *website*, aplikasi ponsel)

#### Transparansi

Dalam pengelolaan pengaduan transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Transparansi juga berarti keterbukaan instansi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Adapun beberapa hal yang dapat dilakukan dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi;
2. Pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan;
3. Adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat;
4. Berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses

#### Responsif

Instansi dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Adanya respon yang baik dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik (*public trust*) serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

#### Imparsial

Imparsial merupakan nilai terakhir, dimana pengelola pengaduan dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan. Instansi perlu menyadari bahwa terdapat berbagai hambatan pribadi, budaya, dan struktural yang dapat berdampak pada kemampuan orang tertentu untuk mengajukan keluhan/aduan. Oleh karena itu, instansi perlu mengembangkan strategi untuk mengatasinya. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa semua aspek penyediaan layanan dan fungsi penanganan keluhan dapat disesuaikan untuk memenuhi usia, kemampuan fisik atau intelektual seseorang.

#### B. Komitmen

Pimpinan harus memberikan dukungan secara politis yang tampak pada komitmen yang tinggi serta memberikan stimulus berupa kebijakan asimetris bagi unit pengelola pengaduan, dengan cara sebagai berikut:

1. Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan; memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan;
2. Menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.
3. Memastikan konektivitas dengan sistem nasional; memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima; menyelesaikan pengaduan sesuai kategori; membangun koordinasi dan kolaborasi;
4. Melaksanakan publikasi dan *public engagement*; pengelolaan sistem dan infrastruktur IT;
5. Berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar sop yang telah ditetapkan.

Adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan yang efektif. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia harus memiliki komitmen yang kuat dalam mempromosikan dan mendorong penggunaan sistem pengelolaan pengaduan lebih cenderung untuk:

- Memperkuat Hubungan Antar maupun Intra Kementerian
- Mengidentifikasi Masalah yang Terjadi dalam Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan
- Meningkatkan Layanan dan Sistem Pengelolaan Pengaduan
- Meningkatkan Sistem Layanan yang Digunakan oleh *User*.

Komitmen untuk pengelolaan pengaduan yang baik dibutuhkan di semua tingkatan. Pimpinan Unit Utama, Kantor Wilayah dan Unit Pelaksana Teknis harus memperjuangkan terciptanya pengelolaan yang efektif serta komitmen untuk layanan pengelolaan pengaduan yang baik.

Cara Pimpinan Unit Utama, Kantor Wilayah dan Unit Pelaksana Teknis agar dapat menciptakan pengelolaan yang efektif meliputi:

- Secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (*hub*) koordinasi SP4N;
- Mengembangkan dan membuat kebijakan tentang bagaimana pengaduan dapat dikelola dengan baik dan transparan.

Pada level supervisi, hal yang dapat dilakukan oleh Pimpinan Unit Utama, Kantor Wilayah dan Unit Pelaksana Teknis untuk mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- Memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan;
- Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan;
- Menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen yang berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.

Pada level operasional, hal yang perlu dilakukan oleh Pimpinan Unit Utama, Kantor Wilayah dan Unit Pelaksana Teknis memperkuat komitmen dalam mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- Memastikan Konektivitas dengan Sistem Nasional;

- Memberikan Respon terhadap Pengaduan yang Diterima;
- Menyelesaikan Pengaduan Sesuai Kategori;
- Membangun Koordinasi dan Kolaborasi;
- Melaksanakan Publikasi dan *Public Engagement*;
- Pengelolaan Sistem dan Infrastruktur IT;
- serta Berbagai Kegiatan Teknis untuk Memastikan Pengaduan Dapat Selesai Sesuai dengan Standar SOP yang Telah Ditetapkan.

### C. Kebijakan

1. Kelembagaan: meningkatkan kapasitas kelembagaan dan personil untuk mengelola pengaduan.
2. Wewenang: memiliki wewenang dan sumber daya memadai serta kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.
3. Anggaran: memiliki dukungan anggaran
4. Prosedur: memiliki standar prosedur yang jelas

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan kebijakan dari segi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Sedangkan dari segi wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. Prosedur penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh admin/staf untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan organisasi. Pada aspek penguatan kelembagaan, dapat melakukan hal berikut:

- a. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan;
- b. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan;
- c. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan; Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan. Adapun pada segi wewenang, dapat melakukan kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

- Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
- SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
- SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
- Memperhatikan aspek GESI (*Gender & Social Inclusion*) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan

kelompok marjinal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut.

Selain itu dukungan anggaran juga menjadi hal penting dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu contoh dukungan dalam segi anggaran adalah adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi  $\geq 90\%$ . Kemudian sangat diperlukan dukungan anggaran untuk pengelolaan ataupun tindaklanjut pengaduan.

#### D. Sumber Daya

Pada aspek sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan instansi setidaknya memerlukan 2 hal, yaitu:

1. Pelaksana, memiliki pelaksana/staf yang terampil;  
Pelaksana/ staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat. Semua pelaksana/ staf harus menyadari tanggung jawab mereka terkait dengan pengelolaan pengaduan. Pelaksana/ staf yang tidak memiliki tanggung jawab langsung untuk menangani pengaduan, setidaknya tetap harus memiliki pemahaman dasar mengenai pengaduan, sehingga dapat merujuk pengaduan secara internal jika menerimanya. Staf yang tugasnya mencakup pengelolaan pengaduan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk dapat menanggapi pengaduan secara efektif. Pelaksana/ staf yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan, setidaknya harus mendapatkan berbagai hal berikut:
  - a. Menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi
  - b. Menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi
  - c. Diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi, contoh: pemahaman sistem aplikasi pengelolaan pengaduan
2. Fasilitas: memiliki bahan dan peralatan kerja yang memadai  
Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan pra sarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap instansi. Fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem IT yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada di Indonesia berbasis kepada aplikasi. Oleh karena itu, aplikasi pengelolaan pengaduan di setiap instansi setidaknya dapat memiliki beberapa aspek berikut:
  - a. Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya Braille dan lain-lain;
  - b. Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran *font* informasi yang terdapat di aplikasi;

- c. Melatih staf di bagian *frontliner* untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- d. Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

#### E. Pengembangan dan Pembelajaran

1. Kegiatan pelatihan Pelatihan/ *Capacity Building* untuk meningkatkan kinerja unit-unit pengelola pengaduan.

Pemberian pelatihan kepada unit-unit pengelola pengaduan, merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap instansi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari setiap unit pengelola pengaduan. Adapun bentuk pelatihan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Pemberian *coaching* dan *mentoring* melalui melalui *platform* pembelajaran SP4N.
- b. Pemberian *workshop*, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan kepada kelompok masyarakat
- c. Pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) bagi kelompok GESI.

2. Adanya panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan

Selanjutnya setiap instansi harus memiliki panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Panduan teknis ini menjadi acuan yang digunakan oleh setiap unit pengelola pengaduan. Adanya panduan teknis ini untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

3. Penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi

Ada aspek penguatan sistem, hal ini terkait dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah instansi, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap instansi, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

4. Penggunaan Data untuk Perbaikan Layanan dengan Pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan

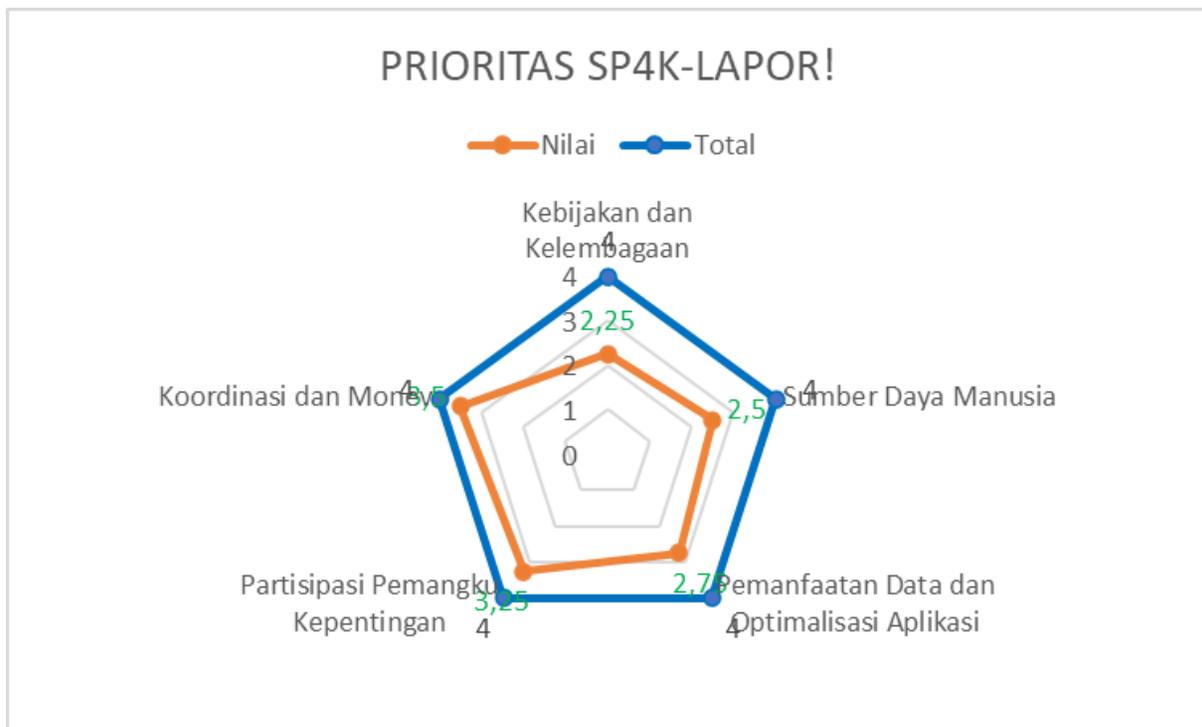
Setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayanan. Hal ini bisa menjadi *database* untuk rekomendasi perbaikan pelayanan, yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi.

## 2. Penetapan Prioritas

Aspek	Nilai	Prioritas	Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	2,25	1 2 3 4 5	<p>Belum semua unit kerja memiliki tugas dan fungsi dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang menyebabkan tugas dan fungsi tersebut tidak jelas dilaksanakan oleh siapa. Ini jelas memerlukan ketegasan pengaturan di dalam Orta Kemenkumham.</p> <p>Sejalan dengan tugas dan fungsi yang belum jelas di dalam Orta, imbasnya adalah anggaran Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM juga tidak memadai.</p>
Sumber Daya Manusia	2,5	1 2 3 4 5	SDM merupakan motor penggerak dalam setiap kinerja organisasi. Tanpa jumlah SDM yang cukup, ditambah lagi dengan kompetensi yang kurang memadai, maka suatu tugas dan fungsi tidak akan berjalan dengan baik.
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	2,75	1 2 3 4 5	Pemanfaatan Data dan Teknologi di lingkup Kemenkuham masih kurang dimanfaatkan dalam mendukung inovasi organisasi dan pembentukan kebijakan publik pada Kemenkumham.
Partisipasi Pemangku Kepentingan	3,25	1 2 3 4 5	Sejauh ini partisipasi dari para pemangku kepentingan di Kemenkumham sudah baik, namun tetap perlu untuk dikembangkan agar pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat lebih dimanfaatkan.

Koordinasi, Monev	3,5	1 2 3 4 5	Koordinasi, monitoring, dan evaluasi selalu penting untuk dilakukan secara berkala, tidak hanya internal, tetapi dengan badan publik yang terkait, seperti KemenPAN-RB, sehingga perlu masukan dari instansi lain agar dapat menjadi bahan penilaian untuk Kemenkumham.
-------------------	-----	-----------	---

Berdasarkan hasil penilaian dari matriks *Self-Assessment* yang telah dilakukan oleh tim di Kemenkumham, dapat disimpulkan bahwa aspek yang paling membutuhkan perbaikan secara cepat adalah aspek Kelembagaan & Kebijakan, aspek Sumber Daya Manusia, dan aspek Pemanfaatan Data dan Aplikasi, dimana ketiganya mendapat nilai di bawah 3. Sementara dua aspek lainnya yang mendapat nilai di atas 3 adalah aspek Partisipasi Pemangku Kepentingan dan Koordinasi dan Monev, meskipun dinilai sudah berjalan cukup baik di Kemenkumham namun masih tetap harus dilakukan dikembangkan lebih baik. Maka dari itu, tim bersepakat bahwa semua aspek menjadi prioritas dalam pembuatan Rencana Aksi SP4K-LAPOR! tahun 2021-2024.



### BAB III

## TUJUAN, SASARAN, PROGRAM KEGIATAN DAN INDIKATOR-INDIKATOR

### 1. Tujuan dan Sasaran

Adapun tujuan dari Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2021-2024 adalah mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan pada seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N. Sementara sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020-2024 adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pada Kementerian Hukum Dan HAM yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi, yaitu:

1. Meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat pada Kementerian Hukum dan HAM.
2. Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan pada Kementerian Hukum dan HAM.

Peningkatan pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan pada Kementerian Hukum Dan HAM dipercaya oleh para pengguna layanan dan diyakini bahwa masukan/pengaduan yang diberikan akan mendapatkan solusi dan berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N pada Kementerian Hukum Dan HAM dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti (*evidence-based public services policy*).

**Tabel 1**

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	1367 pengaduan	485 pengaduan	500 pengaduan	750 pengaduan	1000 pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	92%	93%	95%	97%	100 %

### 2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi Kementerian Hukum dan HAM

Berdasarkan hasil asesmen pada Bab 2 tabel kerja matrik asesmen dan kelompok prioritas, instansi telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu mejadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok/ area program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan.

**Tabel 2**

No.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	
<b>KP I.</b>	<b>Penguatan Kelembagaan</b>	
Program I.1.	<i>Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas &amp; fungsi, fasilitas)</i>	
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Menteri tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan HAM pada Program Nasional SP4N LAPOR!	
Kegiatan I.1.2.	Pembaharuan SK tentang Pengelola Pengaduan LAPOR! Tingkat Unit Pusat Wilayah dan UPT setiap tahun	
Kegiatan I.1.3.	Alokasi Anggaran pada DIPA seluruh satuan kerja terkait Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	
Kegiatan I.1.4.	Formasi SDM Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada seluruh satuan kerja	
Program I.2.	<i>Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi</i>	
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan SOP pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! pada Unit Pusat, Kantor Wilayah, dan UPT	
Kegiatan I.2.2.	Penyusunan standar dimensi, model, standar tata letak dan visibilitas dari Spanduk, Baliho dan Banner LAPOR!,	
Program I.3.	<i>Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan</i>	
Kegiatan I.3.1.	Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan pada Kementerian Hukum dan HAM.	
Program I.4.	<i>Penyusunan kode etik</i>	
Kegiatan I.4.1	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan pada Kementerian Hukum dan HAM	
<b>KP II.</b>	<b>Penguatan Sumber Daya Manusia</b>	
Program II.1.	<i>Penggunaan platform pembelajaran</i>	

Kegiatan II.1.1.	Bimbingan Teknis untuk Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM	
Kegiatan II.1.2.	Mengikuti bimbingan teknis yang sesuai dengan platform pembelajaran nasional aplikasi SP4N-LAPOR!	
<b>KP III.</b>	<b>Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi</b>	
Program III.1.	<i>Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi</i>	
Kegiatan III.1.1.	Analisis data dan penyajian infografis bagi setiap lapran bulanan dari unit pusat, wilayah, dan UPT.	
Program III.2.	<i>Publikasi/ diseminasi data</i>	
Kegiatan III.2.1.	Diseminasi data kepada publik melalui kerjasama dengan stakeholder simpul sosial yang dimiliki oleh setiap unit yang ada di Kementerian Hukum dan HAM.	
Kegiatan III.2.2.	Mempublikasikan hasil data pengaduan kepada publik dan internal Kementerian Hukum dan HAM	
<b>KP IV.</b>	<b>Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan</b>	
Program IV.1.	<i>Komunikasi publik dan “brand image”</i>	
Kegiatan IV.1.1.	Diseminasi informasi dan penanganan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! kepada publik melalui kerjasama dengan stake holder simpul sosial yang dimiliki oleh setiap unit yang ada di Kementerian Hukum dan HAM.	
Program IV.2.	<i>Peningkatan keterlibatan pihak internal</i>	
Kegiatan IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung	
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.	
Program IV.3.	<i>Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola</i>	
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM untuk pimpinan	

KP V.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	
Program V.1.	<i>Komunikasi publik dan "brand image"</i>	
Kegiatan V.1.1.	Melaksanakan koordinasi dengan KemenPAN-RB secara berkala terkait pengelolaan pelaksanaan SP4N- LAPOR! di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM	
Kegiatan V.1.2.	Melaksanakan monitoring dan evaluasi tahunan terkait pengelolaan pelaksanaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM	
Kegiatan V.1.3.	Menyusun laporan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut rekomendasi hasil monitoring dan evaluasi.	

### 3. Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program dan Kegiatan Rencana Aksi Kementerian Hukum dan HAM.

Dari program yang telah di susun pada Tabel 2, terdapat beberapa indikator yang disusun sebagai standar keberhasilan dari capaian per Kelompok Program sebagaimana dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3**

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1.	Penguatan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah (alokasi) sumber daya manusia dalam pengelolaan LAPOR! di Kementerian Hukum dan HAM secara anggaran, dan perangkat memadai</li> <li>Semua Unit hanya menggunakan satu kanal atau mengintegrasikan semua kanal pengaduan ke kanal pengaduan LAPOR! Sebagai kanal utama pengaduan di Kementerian Hukum dan HAM.</li> <li>Semua unit pemberi layanan publik di Kementerian Hukum dan HAM menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan sebagaimana yang telah ditetapkan.</li> <li>Semua Unit di Kementerian Hukum dan HAM Telah melaporkan secara berkala laporaan tampilan baik spanduk, Baliho dan banner LAPOR! Sesuai dengan standar yang ditentukan.</li> </ul>
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sebagian besar personil pengelola SP4N di Kementerian Hukum dan HAM telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengelola pengaduan di Kementerian Hukum dan HAM menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)</li></ul>
3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan di Kementerian Hukum dan HAM baik berupa statistik maupun data lainnya</li><li>• Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik di Kementerian Hukum dan HAM.</li></ul>
4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sebagian besar pengaduan masyarakat di Kementerian Hukum dan HAM telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya</li><li>• Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, di Kementerian Hukum dan HAM, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi</li><li>• Banyaknya kegiatan bersama dengan stake holder simpul sosial yang dimiliki oleh setiap unit yang ada di Kementerian Hukum dan HAM dalam rangka diseminasi informasi dan penanganan pengaduan melalui aplikasi LAPOR!.</li></ul>
5.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar di Kementerian Hukum dan HAM, serta dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan</li><li>• Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan</li></ul>

## **BAB IV**

### **DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA**

#### **1. KELEMBAGAAN**

Kementerian Hukum dan HAM telah mengenal Aplikasi Layanan dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sejak tahun 2013 mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR!. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Pasal 107 menyebutkan Sub Bagian Layanan dan Pertimbangan Hukum Kementerian mempunyai tugas melakukan pengelolaan layanan konsultasi hukum dan pertimbangan hukum serta pengelolaan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat. Sub Bagian Layanan dan Pertimbangan Hukum yang dimaksud berada di bawah Bagian Layanan Advokasi Hukum, Biro Humas, Hukum, dan Kerja Sama, Sekretariat Jenderal.

Kementerian Hukum dan HAM merupakan salah satu Kementerian/Lembaga yang konsisten dalam mengelola pengaduan masyarakat, hal ini dapat dilihat dengan adanya fungsi pengelolaan pengaduan dalam Organisasi dan Tata Laksana Kementerian Hukum dan HAM serta dua kali dijadikan capaian target kinerja Kementerian Hukum dan HAM, sebagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Nomor 76 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik. Selain itu pengelolaan pengaduan pelayanan publik akan berkontribusi kepada pelaksanaan dan penilaian reformasi birokrasi khususnya pada area pengawasan tentang pengaduan di Kementerian Hukum dan HAM.

Unit Pembina/Koordinator Pengelolaan SP4K - LAPOR! di Kementerian Hukum dan HAM yang diampu oleh Biro Humas, Hukum, dan Kerja Sama telah berupaya membangun jejaring pengelolaan pengaduan secara sistematis dengan membangun pejabat penghubung LAPOR! di Unit Utama, Kantor Wilayah, dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dengan jumlah lebih kurang 1.600 pejabat/pegawai. Untuk menguatkan komitmen pengelolaan LAPOR!, maka Sekretaris Jenderal melalui Surat Keputusan Sekretaris Jenderal (SK Sekjen) setiap tahunnya, di tahun 2021 melalui SK Sekjen Nomor SEK-02.HH.07.05 Tahun 2021 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Tahun 2021 Kementerian Hukum dan HAM.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik semakin ditingkatkan oleh pemerintah melalui Kementerian PAN & RB, dengan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020-2024 untuk mempertegas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing kementerian/ Lembaga serta Pemerintah Daerah.

Sebagaimana amanat dari pemerintah melalui aturan tersebut diatas, Kementerian Hukum dan HAM diwajibkan Menyusun dan menetapkan rencana aksi dalam bentuk program/kegiatan

tahun 2021-2024 untuk mendukung pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Sebelum Menyusun rencana aksi ini, Kementerian Hukum dan HAM telah melakukan *self assessment*, berdasarkan hasil kuesioner *self assessment* terhadap seluruh pengelola pengaduan pelayanan publik SP4K - LAPOR! diharapkan bisa dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil kuesioner yang menjawab bahwa SOP dalam pengelolaan pengaduan masyarakat masih kurang baik. Pada prinsipnya, SOP merupakan turunan dari kegiatan yang sudah ditentukan oleh suatu satuan kerja dalam melaksanakan kegiatannya. Dengan kata lain, penyusunan SOP akan lebih maksimal ketika sebuah kegiatan diakui merupakan tugas dan fungsi yang diatur dalam sebuah nomenklatur, dalam hal ini adalah Orta Kementerian Hukum dan HAM.

Namun berdasarkan Permenkumham No. 29 Tahun 2015 dengan menggunakan kata “pengaduan”, kata tersebut hanya keluar pada 5 Unit Utama dari 11 Unit Utama yang ada di Kementerian Hukum dan HAM. Dari 5 Unit Utama yang ditemukan unsur kata “pengaduan”, beberapa bahkan bukan merupakan “pengaduan” dalam arti kata pengaduan masyarakat. Adapun 5 Unit Utama yang pada Orta Kemenkumham memiliki tugas dan fungsi mengelola pengaduan masyarakat adalah Sekretariat Jenderal pada Sub Bagian Layanan Pertimbangan Hukum (Pasal 107a), Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan pada Sub Bagian Humas (Pasal 161), Inspektorat Jenderal pada Sub Bagian Layanan Pengaduan (Pasal 970), dan Direktorat Jenderal Pemasarakatan pada Seksi Layanan Pengaduan (Pasal 970). Adapun “pengaduan” yang tertera pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual adalah “pengaduan tindak pidana di bidang Kekayaan Intelektual” (Pasal 821) yang diterima Seksi Penerimaan Pengaduan (Pasal 822, 823). Sementara untuk Unit Utama yang lainnya, tidak terdapat temuan adanya tugas dan fungsi “pengaduan”.

Dengan demikian, sebagai penguatan kelembagaan pada pengelolaan pengaduan pelayanan publik, perlu dilakukan revisi Orta yang secara tegas menyebutkan tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing satuan kerja. Hal ini berlaku tidak hanya di Unit Utama, namun juga di Kanwil dan UPT. Revisi ORTA diharapkan akan menjadi dasar hukum yang kuat bagi masing-masing satuan kerja untuk bekerja lebih baik lagi dan memudahkan dalam penyusunan kegiatan termasuk penyusunan SOP dan anggaran setiap tahunnya.

## **2. KEBIJAKAN**

Kementerian Hukum dan HAM setiap tahun menetapkan Target Kinerja Kementerian Hukum dan HAM untuk Unit Utama dan Kantor Wilayah. Target Kinerja bertujuan untuk mempercepat pelaksanaan implementasi reformasi birokrasi, reformasi hukum berbasis e-gov di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, meningkatkan peran Kementerian Hukum dan HAM dalam rangka peningkatan kualitas pembentukan dan pelayanan hukum serta pemenuhan/pemajuan hak asasi manusia, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia hukum dan HAM, dan mendorong terwujudnya penguatan perekonomian domestik bagi peningkatan dan perluasan kesejahteraan rakyat.

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! Selama 2 tahun berturut-turut dijadikan program kerja Kementerian yang dituangkan dalam Penetapan Target Kinerja

Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2018 dan 2019. Target Kinerja tersebut menjadikan target kinerja pada unit pusat dan wilayah, yang pelaksanaannya diampu oleh Sekretariat Jenderal, Biro Humas, Hukum, dan Kerja Sama.

Di Kementerian Hukum dan HAM, pengelolaan pengaduan pelayanan publik masih tersebar melalui berbagai kanal. Selain LAPOR! masih terdapat aplikasi yang dikelola sendiri oleh masing-masing Unit Utama, Kanwil, maupun UPT. Pada Inspektorat Jenderal, terdapat aplikasi WBS (*Whistle Blowing System*) melalui [wbs.kemenkumham.go.id](http://wbs.kemenkumham.go.id), e-Was (aplikasi berbasis android), dan Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) melalui [upg.kemenkumham.go.id](http://upg.kemenkumham.go.id). Pada Ditjen Administrasi Hukum Umum, terdapat Hai! AHU melalui [portal.ahu.go.id](http://portal.ahu.go.id), Ditjen Kekayaan Intelektual terdapat layanan informasi dan konsultasi melalui call center 152, live chat melalui [dgip.go.id](http://dgip.go.id), dan juga email melalui [helodjki@dgip.go.id](mailto:helodjki@dgip.go.id). Sementara itu pada Ditjen Imigrasi terdapat fasilitas online chat dengan nama Sahabat Mido melalui [imigrasi.go.id](http://imigrasi.go.id) dan pada Ditjen HAM terdapat aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Komunikasi Masyarakat terhadap Pelanggaran HAM (SIMAS HAM) melalui [simasham.kemenkumham.go.id](http://simasham.kemenkumham.go.id).

Selain banyaknya kanal pengelolaan pengaduan pelayanan publik (baik yang berupa informasi, aspirasi, maupun pengaduan) pada Unit Utama, kanal pengaduan yang beraneka ragam juga terjadi pada Kantor Wilayah dan UPT. Beberapa di antaranya memiliki aplikasi sendiri, bisa melalui WhatsApp, atau juga secara langsung tatap muka.

Dengan beragamnya kanal pengelolaan pengaduan masyarakat di Kementerian Hukum dan HAM ini membuat manajemen pengelolaan dan pengawasan pengelolaan menjadi tidak efektif dan efisien karena datanya tidak tersentralisasi. Di samping itu, beragamnya kanal pengaduan di Kementerian Hukum dan HAM juga tidak sejalan dengan Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 yang menetapkan bahwa aplikasi LAPOR! merupakan aplikasi umum secara nasional dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kementerian Hukum dan HAM sebaiknya bukan tersebar dalam beraneka ragam kanal, melainkan hanya melalui satu-satunya kanal nasional yaitu LAPOR!.

Pentingnya pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu kanal juga akan berpengaruh dalam pengelolaan data yang bisa dimanfaatkan dalam pembentukan kebijakan publik, baik untuk Kementerian Hukum dan HAM maupun untuk nasional. Selain itu, pengelolaan pengaduan masyarakat/ pelayanan publik dalam satu kanal juga akan mempermudah koordinasi dengan satuan kerja terkait dalam rangka pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), serta salah satu indikator dalam Penilaian Mandiri Pelaksanaan Refprmasi Birokrasi (PMPRB).

### **3. SUMBER DAYA**

#### **3.1. SUMBER DAYA MANUSIA**

Berdasarkan hasil kuosien *self assessment* pada seluruh pengelola LAPOR! di Kementerian Hukum dan HAM, dapat diketahui identitas mayoritas dari pengelola Pengaduan Pelayanan Publik LAPOR! di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM adalah

laki-laki, berasal dari UPT, termasuk generasi milenial (berusia antara 26-40 tahun), berpendidikan terakhir SMA dan S1, serta memiliki jabatan fungsional tertentu. Dari karakteristik ini dapat disimpulkan bahwa pengelola pengaduan pelayanan publik LAPOR! terbanyak adalah laki-laki milenial berpendidikan antara SMA dan S1 dan berada di UPT.

Dengan mengetahui karakteristik pengelola LAPOR!, maka Kementerian Hukum dan HAM dapat menciptakan strategi ke depan yang sesuai dengan karakteristik tersebut. Dari karakteristik tersebut, Kementerian Hukum dan HAM juga diketahui belum memiliki persyaratan pendidikan bagi pengelola LAPOR! dan belum memiliki keseimbangan antara jumlah pengelola laki-laki dan perempuan.

Untuk mengembangkan kompetensi dari pengelola pengaduan pelayanan publik LAPOR!, berdasarkan Pasal 70 Undang-undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), setiap pegawai ASN memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi. Menurut Deputi LAN RI Endang Lestari, pengembangan kompetensi ASN dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan agar dapat menjadi ASN yang profesional, yaitu ASN yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Selanjutnya, profesionalisme terdiri dari penguasaan kompetensi untuk melaksanakan tugas, komitmen untuk mengembangkan kompetensi, komitmen terhadap pelayanan, dan menjunjung tinggi etika profesi.

Selain pengembangan kualitas untuk pengelola LAPOR!, Peraturan Kepala BKN No. 37 Tahun 2011 juga telah mengatur kewajiban bagi setiap Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) baik di tingkat pusat dan daerah untuk dapat melakukan penataan PNS baik secara kualitas, kuantitas, komposisi, dan distribusi secara proporsional. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 yang mengatur seperangkat kompetensi yang wajib dimiliki PNS sebagai bagian dari ASN yang meliputi kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi sosial budaya. Berdasarkan uraian tersebut, Kementerian Hukum dan HAM wajib mengalokasikan sumber daya manusia untuk pengelola pengaduan masyarakat agar tujuan dari pengelolaan pengaduan masyarakat itu sendiri mampu untuk meningkatkan performa organisasi.

### **3.2. ANGGARAN**

Dari sisi anggaran, hasil dari kuesioner menunjukkan terdapat total 92 jawaban Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju atas pernyataan bahwa instansi memberikan dukungan anggaran untuk kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di dalam DIPA. Dikaitkan dengan tugas fungsi pengelola pengaduan dalam Orta Kemenkumham, dapat disimpulkan bahwa tugas dan fungsi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang belum secara tegas dimasukkan ke dalam masing-masing satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM akan berimplikasi dengan alokasi anggaran pengelolaan pengaduan dalam DIPA. Dengan tidak terdapatnya nomenklatur tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik di dalam Orta Kemenkumham, maka sudah tentu anggaran untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik bukan suatu keharusan. Dampaknya dengan belum optimalnya alokasi

anggaran terkait kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masing-masing satuan kerja akan berpengaruh kepada kualitas pengelolaan pengaduan itu sendiri. Karena itu, tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Orta Kemenkumham harus dituangkan menjadi tugas fungsi yang dilaksanakan oleh seluruh satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

RENCANA AKSI SP4N-LAPOR! TAHUN 2021-2024									
No.	Kegiatan Inti	Kriteria Keberhasilan		Rencana Kegiatan	Target Waktu				Penanggung Jawab
					2021	2022	2023	2024	
1.	Penguatan Kelembagaan	Meningkatnya kinerja penyelenggara pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM	a.	Penyusunan Peraturan Menteri tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan HAM SP4K-LAPOR!					Tim Pelaksana Penyelenggara-an SP4K-LAPOR!
			b.	Pembaharuan SK tentang Pengelola Pengaduan LAPOR! Tingkat Unit Pusat Wilayah dan UPT setiap tahun					
			c.	Alokasi Anggaran pada DIPA seluruh satuan kerja terkait Pengelolaan Pengaduan Masyarakat					
			d.	Formasi SDM Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik pada seluruh satuan kerja					
			e.	Penyusunan SOP pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! pada Unit Pusat, Kantor Wilayah, dan UPT					

			f.	Penyusunan standar dimensi, model, standar tata letak dan visibilitas dari Spanduk, Baliho dan Banner LAPOR!,					Tim Pelaksana Penyelenggara-an SP4K-LAPOR!
			g.	Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan pada Kementerian Hukum dan HAM.					
			h.	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan pada Kementerian Hukum dan HAM					
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	Terciptanya Sumber Daya Manusiayang mampu melaksanakan tugas pelayanan serta pengoperasian aplikasi SP4N-LAPOR! guna merespon dan memproses setiap permintaan pelayanan oleh masyarakat.	a.	Bimbingan Teknis untuk Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM					
			b.	Mengikuti bimbingan teknis yang sesuai dengan platform pembelajaran nasional aplikasi SP4N-LAPOR!					

3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	Pemanfaatan data dan aplikasi menjadi optimal dalam kegiatan internal di Kementerian Hukum dan HAM	a.	Analisis data dan penyajian infografis bagi setiap lapran bulanan dari unit pusat, wilayah, dan UPT.					Tim Pelaksana Penyelenggara-an SP4K-LAPOR!
			b.	Diseminasi data kepada publik melalui kerjasama dengan stakeholder simpul sosial yang dimiliki oleh setiap unit yang ada di Kementerian Hukum dan HAM.					
4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	Meningkatnya partisipasi pemangku kepentingan terhadap pengelolaan pengaduan Publik Melalui aplikasi LAPOR	a.	Mempublikasikan hasil data pengaduan kepada publik dan internal Kementerian Hukum dan HAM					Tim Pelaksana Penyelenggara-an SP4K-LAPOR!
			b.	Publikasi SP4N-LAPOR! melalui media sosial, website, dan elektronik Kementerian Hukum dan HAM					
			c.	Diseminasi informasi dan penanganan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! kepada publik melalui kerjasama dengan stake holder simpul sosial yang dimiliki oleh setiap unit yang ada di Kementerian Hukum dan HAM.					
			d.	Lokakarya pejabat penghubung					
			e.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM kepada publik.					
			f.	Seminar pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM					

				untuk pimpinan					
5.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	Tersusunnya dokumen hasil pemantauan dan evaluasi	a.	Melaksanakan koordinasi dengan KemenPAN-RB secara berkala terkait pengelolaan pelaksanaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM					Tim Pelaksana Penyelenggara-an SP4K- LAPOR!
			b.	Melaksanakan monitoring dan evaluasi tahunan terkait pengelolaan pelaksanaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM					
			c.	Menyusun laporan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut rekomendasi hasil monitoring dan evaluasi.					

## **BAB V PENUTUP**

Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2021 – 2024 disusun dengan mengacu pada sasaran, program dan kegiatan yang telah disusun, sehingga pengelolaan pelayanan public berintegritas dan berkualitas dapat tercapai dalam kurun waktu 4 (empat) tahun ke depan. Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian Hukum dan HAM juga telah melalui pembahasan internal dengan mengacu kepada program prioritas nasional.

Dengan berlandaskan tata nilai PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan dan Inovatif, maka komitmen seluruh pengelola pengaduan pelayanan public Kementerian Hukum dan HAM untuk mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang lebih transparan dan berkualitas semakin pasti sehingga mampu mewujudkan Kementerian Hukum dan HAM menjadi institusi pemerintahan terbaik, berkualitas, bermartabat, terpercaya dan berkelas dunia.

  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,  
  
YASONNA H. LAOLY